BANCO DE **ESPAÑA**

Sistemas de Información

05.2010

Manual de usuario para la Oficina Virtual de Reclamaciones

Índice General

1 Zona Pública 3
1.1 Generalidades 3
1.1.1 Validación de la página (CAPTCHA) 4
1.2 Cómo hacer una Consulta 5
1.3 Enviar información adicional para un expediente 9
1.4 Dar de alta a un nuevo usuario para la parte privada 15
2 Zona Privada- Acceso por Certificado 20
2.1 Generalidades 21
2.2 Cómo solicitar una Reclamación o Consulta 22
2.3 Gestión de los expedientes 25
2.3.1 Ver Documentos asociados a un expediente 26
2.3.2 Enviar Información Adicional para un expediente 27
2.3.3 Cambiar modalidad de Envío 29
2.3.4 Gestión de los Representantes del Expediente 34
3 Avisos 40
3.1 Formato de NIF/CIF 40
3.2 Tamaño y extensión del documento Adjunto 40
3.3 Tipo de Envío de los Avisos 41
3.3.1 Envío Electrónico 41
3.3.2 Envío Postal 41
3.4 Firefox 42
3.4.1 Ayuda DNI/NIF 42
3.4.2 Elementos "Pop Up" Bloqueados 42
4 Contacto 44

1 Zona Pública

La Zona Pública de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones se utilizará únicamente para realizar Consultas. Se consideran Consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernan a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

La resolución de las Consultas realizadas a través de la Zona Pública de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones, así como los avisos y documentos pertinentes que puedan ser necesarios para una correcta resolución de la misma, se recibirán siempre en la dirección de correo electrónico que el usuario facilitará cuando esta le sea requerida.

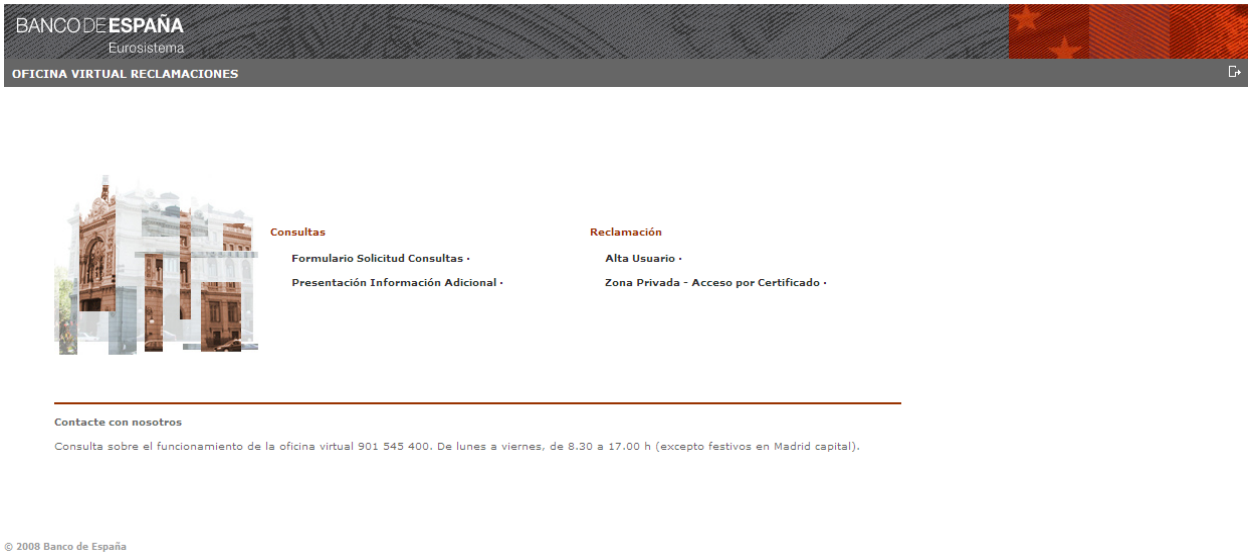
1.1 Generalidades

Cuando se accede a la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, se presenta un Aviso Legal, que afecta tanto a la Zona Pública como a la Zona Privada, y que usted ha de aceptar antes de realizar cualquier operación.

Este Aviso Legal se presentará como se indica a continuación:

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
AVISO LEGAL
Zona Pública
Toda información que proporciona el Banco de España a través de las respuestas a consultas recibidas de los usuarios de la página web, está destinada exclusivamente a orientar a los clientes de las entidades supervisadas, y a intentar ayudarles a resolver sus dudas en los temas sobre los que se informa. La contestación a la consulta tiene carácter meramente informativo y, por tanto, no es vinculante para la resolución de procedimientos administrativos ni contiene sugerencia, invitación o recomendación alguna para realizar inversiones, depósitos o contratar servicio bancario alguno.
Los datos de carácter personal que se faciliten mediante el siguiente formulario quedarán registrados en un fichero del Banco de España, con la finalidad de contestar a las consultas. Por ello pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, c/ Alcalá, 48, 28.014 Madrid.
Zona Privada
Los datos de carácter personal que se faciliten mediante el siguiente formulario quedarán registrados en un fichero del Banco de España, con la finalidad de gestionar la tramitación de las reclamaciones. Tales datos podrán ser cedidos a las entidades supervisadas a que se refieran los hechos objeto de reclamación, al objeto de que formulen las alegaciones oportunas. También podrán ser cedidos, en su caso, a otros organismos que resuelven reclamaciones, ya sea en el ámbito nacional (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Agencia Española de Protección de Datos), o internacional (organismos del Espacio Común Europeo competentes para la resolución extrajudicial de litigios transfronterizos entre consumidores y proveedores de servicios en el ámbito de los servicios financieros, integrados en la red FIN-NET).
Podrán los titulares de los datos ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, c/ Alcalá, 48, 28.014 Madrid.
Cancelar
Aceptar
© 2008 Banco de España

Si usted Acepta el Aviso Legal, accederá a la Zona Pública de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones mostrándose la página de inicio que se indica a continuación:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Consultas
Formulario Solicitud Consultas ·
Presentación Información Adicional ·
Reclamación
Alta Usuario ·
Zona Privada - Acceso por Certificado ·
Contacte con nosotros
Consulta sobre el funcionamiento de la oficina virtual 901 545 400. De lunes a viernes, de 8.30 a 17.00 h (excepto festivos en Madrid capital).
© 2008 Banco de España

Desde la Zona Pública de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones usted podrá realizar las siguientes acciones:

- **Realizar Consultas** al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- **Presentar Información Adicional** que se le haya requerido en relación a alguna Consulta que usted haya realizado.
- **Darse de Alta como Usuario** en el sistema para, de este modo, tener acceso a la parte Privada de la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones.
- **Acceder a la Zona Privada** de la Oficina Virtual de Reclamaciones.

1.1.1 Validación de la página (CAPTCHA)

Una medida para la eliminación de los ataques masivos con "robots" es la utilización del sistema CAPTCHA (**C**omplety **A**utomated **P**ublic **T**uning test to tell **C**omputers and **H**uman **A**part). Normalmente suelen ser imágenes con caracteres distorsionados pero legibles para los humanos, los cuales deben ser introducidos en un campo del formulario para poder continuar.

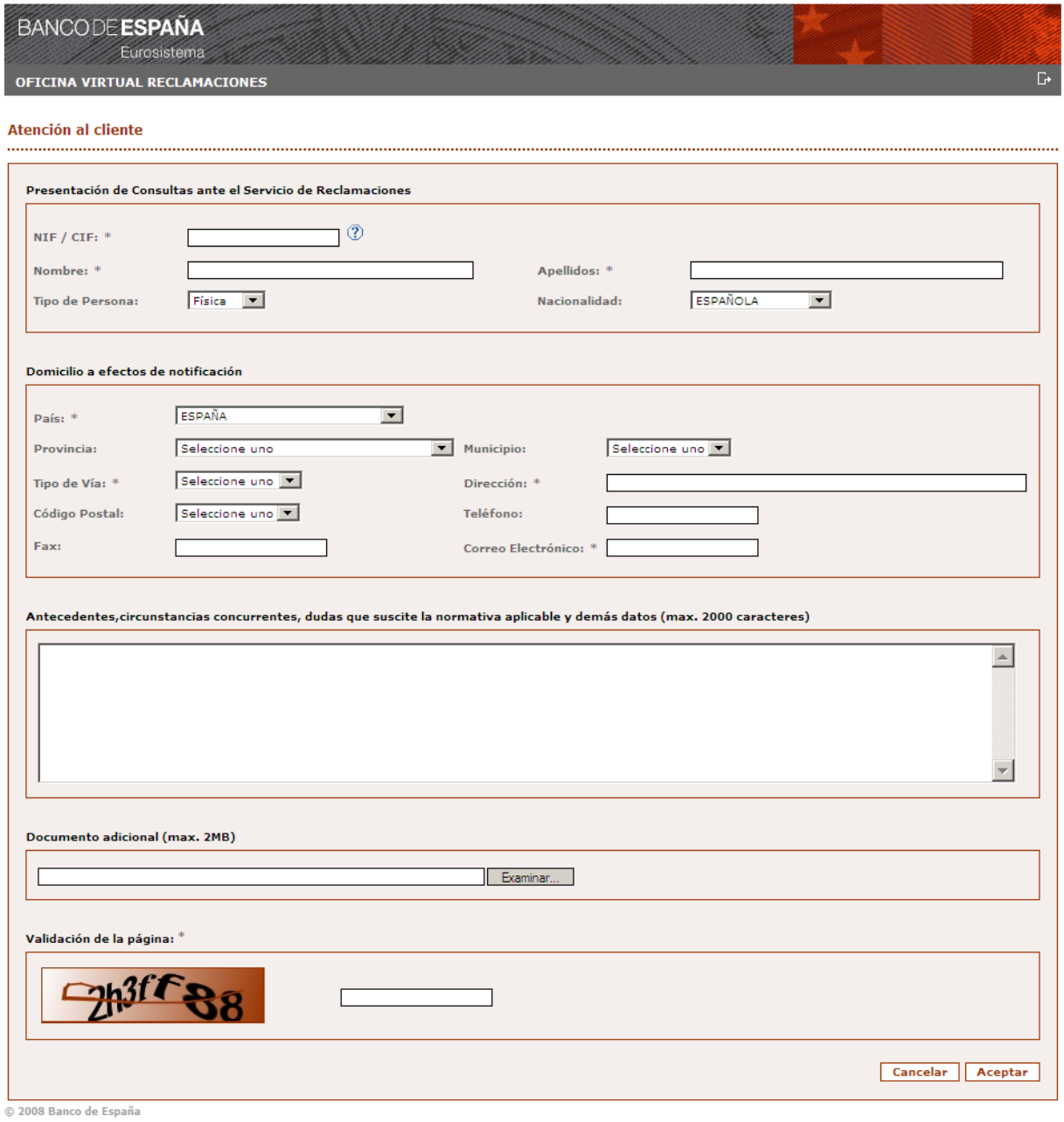
En todas las pantallas con formulario de la Zona Pública de la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones, existirá este control para asegurarse de que las Consultas son realizadas por una persona física o jurídica.

El formato de la validación de las pantallas con formulario de esta Zona Pública, es como se muestra en la imagen siguiente:

Dentro del rectángulo rojo aparecerán números y letras, que serán distintas cada vez que se acceda a una pantalla de formulario. La validación consiste en introducir la misma secuencia en la caja de texto que hay a la derecha de dicho rectángulo rojo.

1.2 Cómo hacer una Consulta

Para realizar una Consulta al Banco de España, deberá entrar en el apartado 'Formulario de Solicitud de Consulta', a través del cual llegará al siguiente formulario:



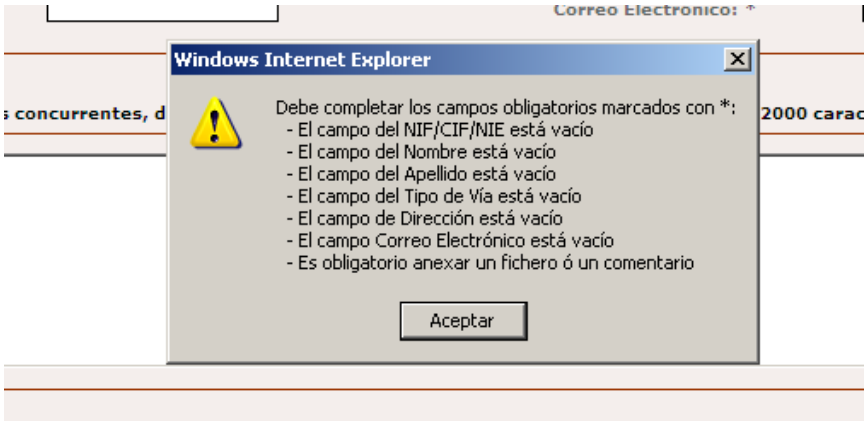
Rellene el formulario con los datos obligatorios que se indican con *, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Código postal, Teléfono y Fax son opcionales.
- Los campos Provincia y Municipio serán obligatorios siempre que el País seleccionado sea España.
- Deberá incluir obligatoriamente un comentario, un documento adjunto o ambos, en los que explicará el motivo de la Consulta.
- Introduzca la validación de la página (ver *Validación de la página (CAPTCHA)*).

Tras rellenar el formulario se debe pulsar el botón Aceptar.

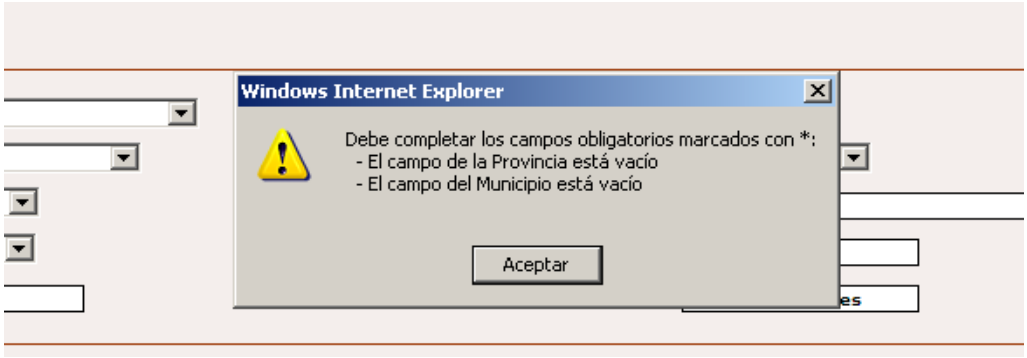
Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en la realización de esta Consulta, y que usted deberá corregir, para que se acepte en el sistema dicha Consulta, se detallan a continuación:

- Si alguno de los campos obligatorios no se ha rellenado aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:


Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo del NIF/CIF/NIE está vacío
- El campo del Nombre está vacío
- El campo del Apellido está vacío
- El campo del Tipo de Vía está vacío
- El campo de Dirección está vacío
- El campo Correo Electrónico está vacío
- Es obligatorio anexar un fichero ó un comentario
Aceptar

Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si ha seleccionado como país España y no ha completado los campos Provincia ni Municipio aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:


Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo de la Provincia está vacío
- El campo del Municipio está vacío
Aceptar

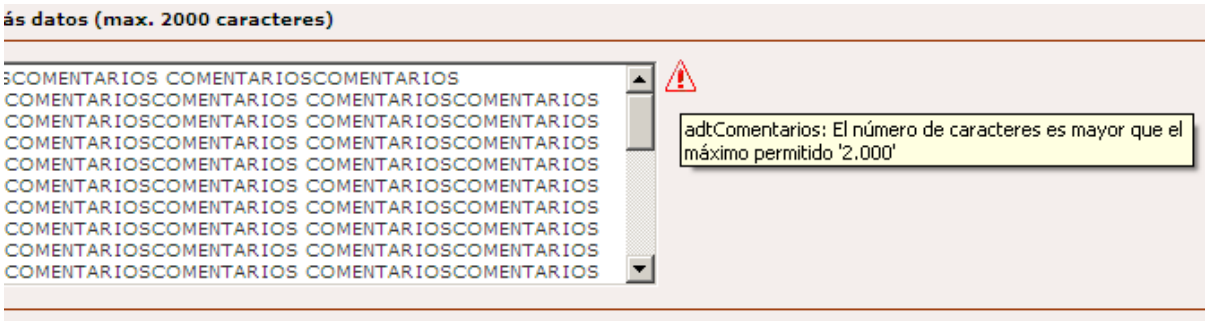
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si alguno de los campos se ha introducido en un formato incorrecto, aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que contienen errores:

al (max. 2MB)
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- El campo del NIF/CIF/NIE tiene un formato incorrecto
- El campo Correo Electrónico no está relleno con una dirección válida
Aceptar
ina: *

Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si en el campo de comentarios se ha superado el número máximo de caracteres permitidos, se mostrará un icono rojo junto al campo indicando el error:


ás datos (max. 2000 caracteres)
COMENTARIOS COMENTARIOSCOMENTARIOS
adtComentarios: El número de caracteres es mayor que el máximo permitido '2.000'

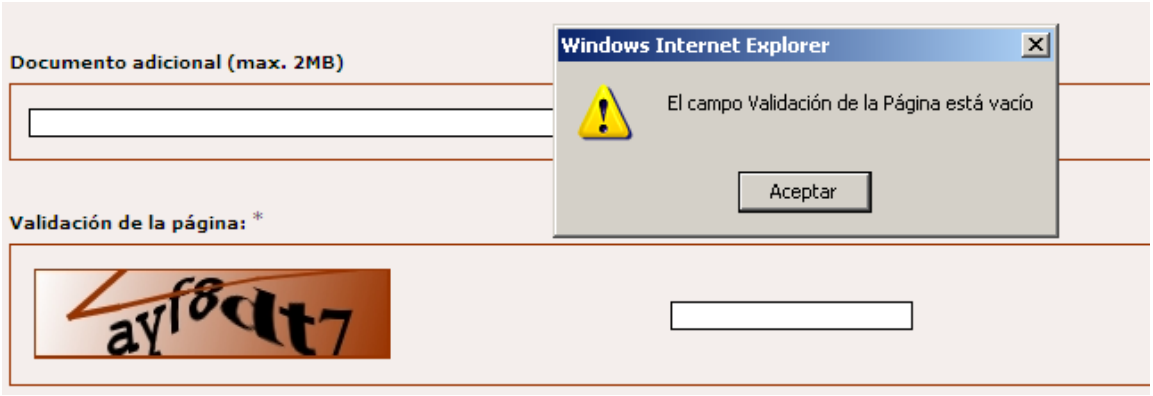
Usted deberá corregirlo y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si la extensión del fichero introducido no está entre las permitidas se mostrará el mensaje:

al (max. 2MB)
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- La extensión del fichero no es válida. Las permitidas por el sistema son:
".txt",".rtf",".doc",".pdf",".xls" y ".jpg"
Aceptar
ina: *

Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si el campo Validación de la página no se ha rellenado, aparecerá un mensaje en el que se indica que debe ser completado:


Documento adicional (max. 2MB)
Windows Internet Explorer
El campo Validación de la Página está vacío
Aceptar
Validación de la página: *

Usted deberá rellenarlo y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si la validación de la página (rectángulo rojo con letras y números en su interior, ver *Validación de la página (CAPTCHA)*), se ha introducido de forma incorrecta aparecerá el siguiente mensaje:

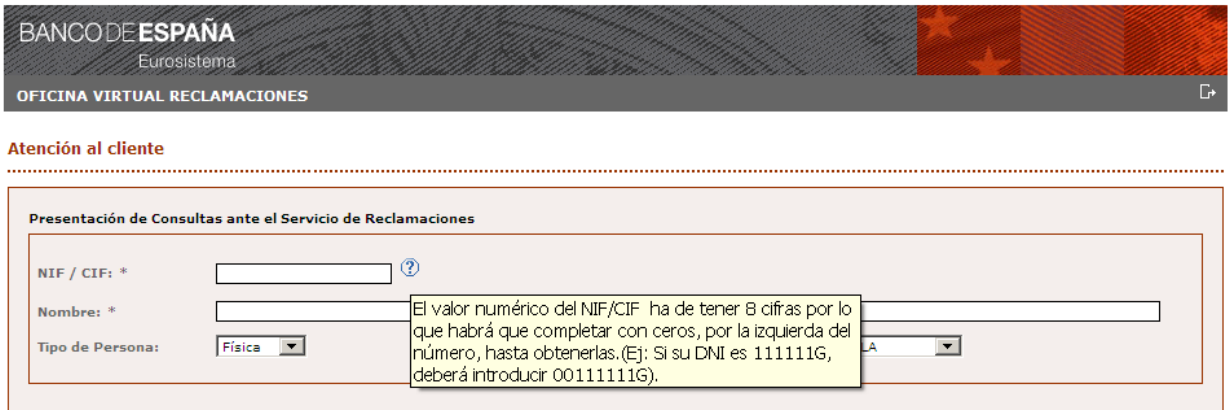
BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
No se ha procesado su petición:
El campo de seguridad, para la validación del texto que aparece en la imagen, no ha sido introducido correctamente.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Pulse Aceptar para volver a la página anterior, de forma que se regresará al formulario de Solicitud Consulta en el que se mantendrán todos los datos introducidos, a excepción del documento adjunto, que en caso de haberse introducido previamente, sería necesario volver a adjuntarlo.
Aparecerá una nueva imagen para la validación de la página que usted deberá completar correctamente y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si los datos introducidos por el usuario no coinciden con los relacionados al NIF/CIF que el sistema tiene en su base de datos, aparecerá el mensaje:

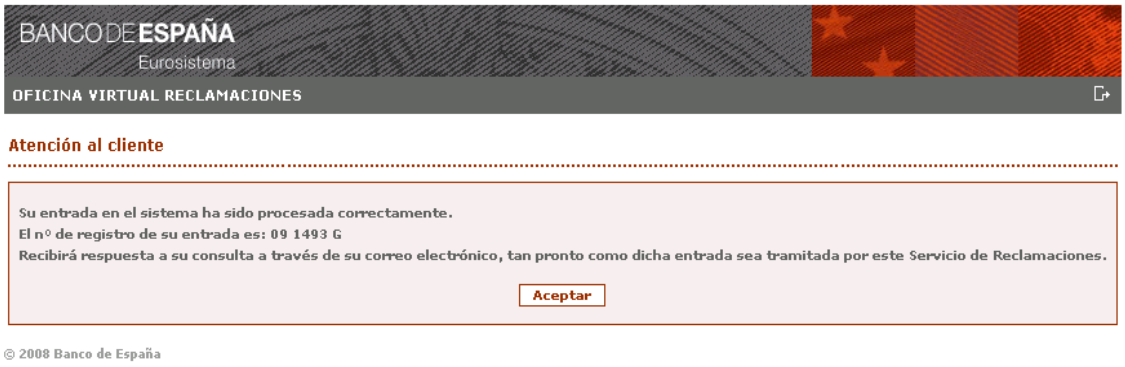
Pulse Aceptar para volver a la página anterior, de forma que se regresará al formulario de Solicitud Consulta y deberá asegurarse que el NIF/CIF y los datos del usuario (Apellidos) se han introducido de forma correcta.

- Situando el ratón sobre el icono de ayuda que aparece junto al campo NIF/CIF de los formularios, se indica el formato correcto que debe tener:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Presentación de Consultas ante el Servicio de Reclamaciones
NIF / CIF: *
Nombre: *
Tipo de Persona:
Física
El valor numérico del NIF/CIF ha de tener 8 cifras por lo que habrá que completar con ceros, por la izquierda del número, hasta obtenerlas.(Ej: Si su DNI es 111111G, deberá introducir 00111111G).

(Ver apartado *Formato de NIF/CIF)*

- Si la Consulta se ha realizado correctamente se mostrará el mensaje:

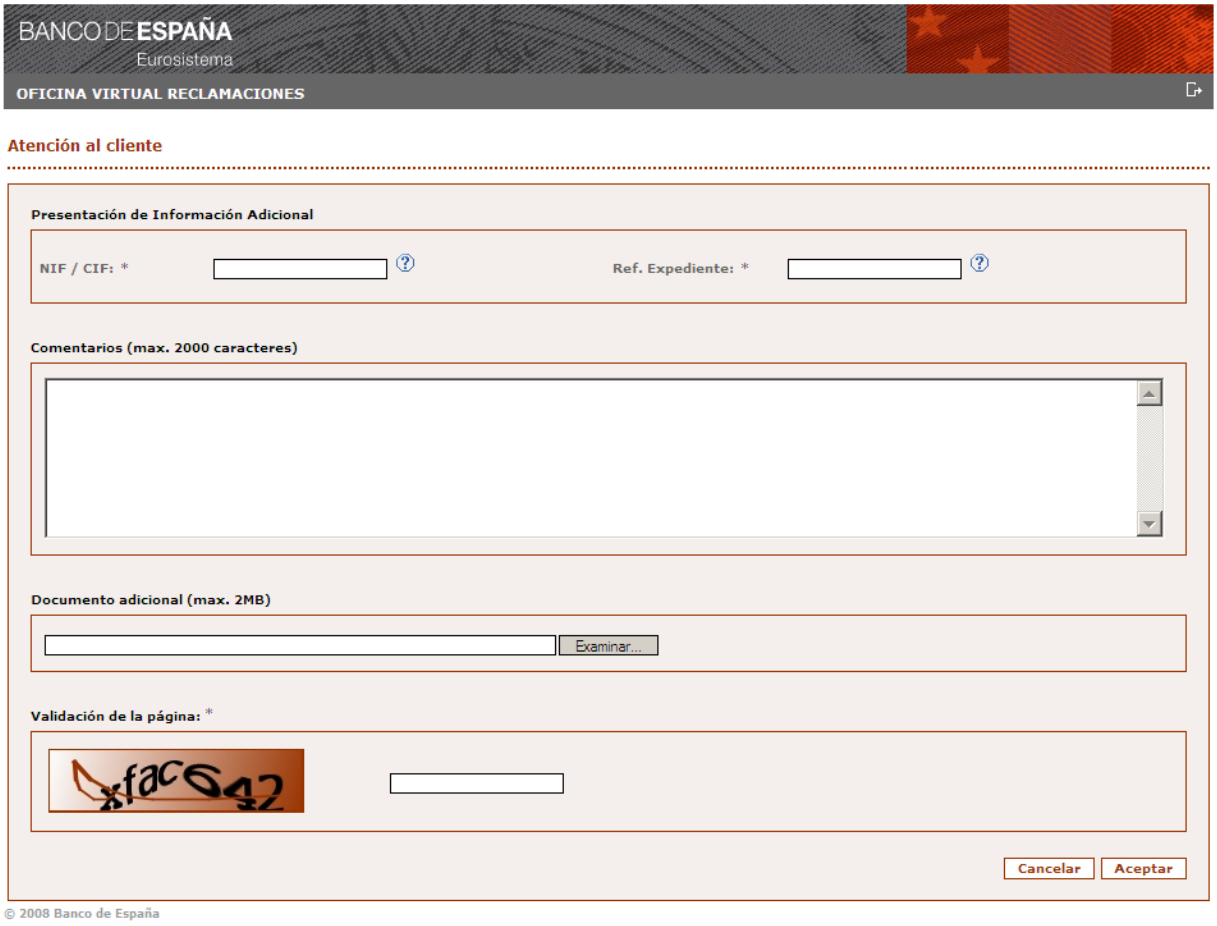

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Su entrada en el sistema ha sido procesada correctamente.
El nº de registro de su entrada es: 09 1493 G
Recibirá respuesta a su consulta a través de su correo electrónico, tan pronto como dicha entrada sea tramitada por este Servicio de Reclamaciones.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Lo que significará que la Consulta se ha enviado correctamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Las cuestiones acerca de esta Consulta serán enviadas mediante Aviso Electrónico a la dirección de Correo Electrónico (e-mail) del usuario que la realizó (ver Envío Electrónico).

Pulse Aceptar para volver a la página de Inicio.

1.3 Enviar información adicional para un expediente

Para enviar la información que se le haya requerido para un expediente concreto, deberá entrar en el apartado Presentación Información Adicional, a través del cual llegará al siguiente formulario:

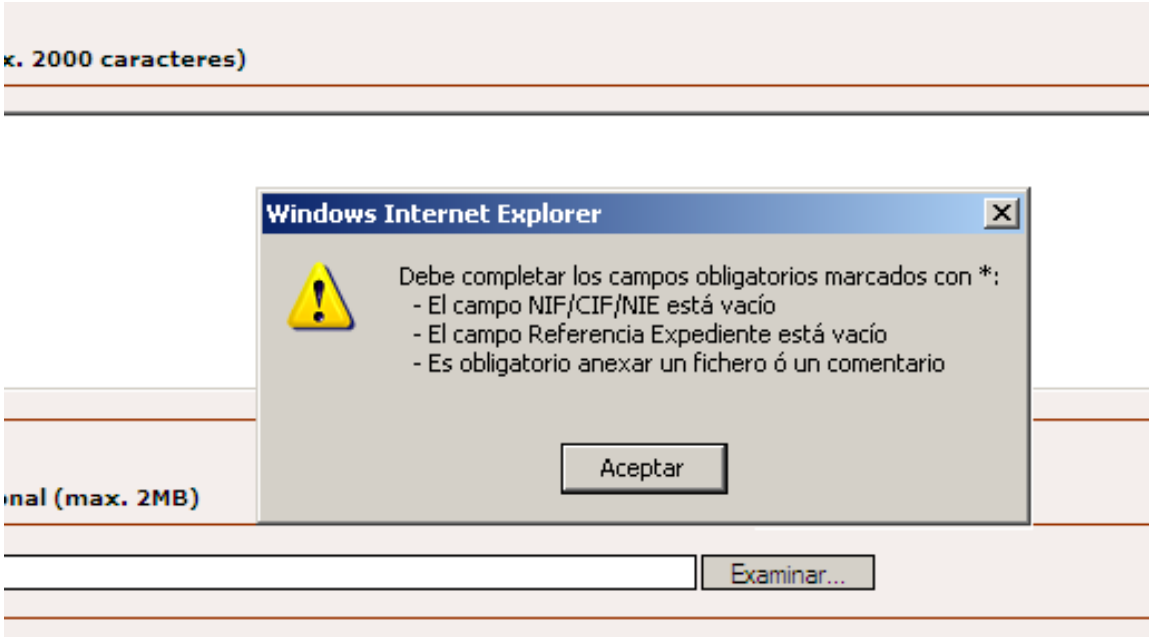


Rellene el formulario con los datos obligatorios que se indican con *, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Deberá incluir obligatoriamente un comentario, un documento adjunto o ambos, con la información adicional que se le solicite.
- Introduzca la validación de la página (ver *Validación de la página (CAPTCHA)*).

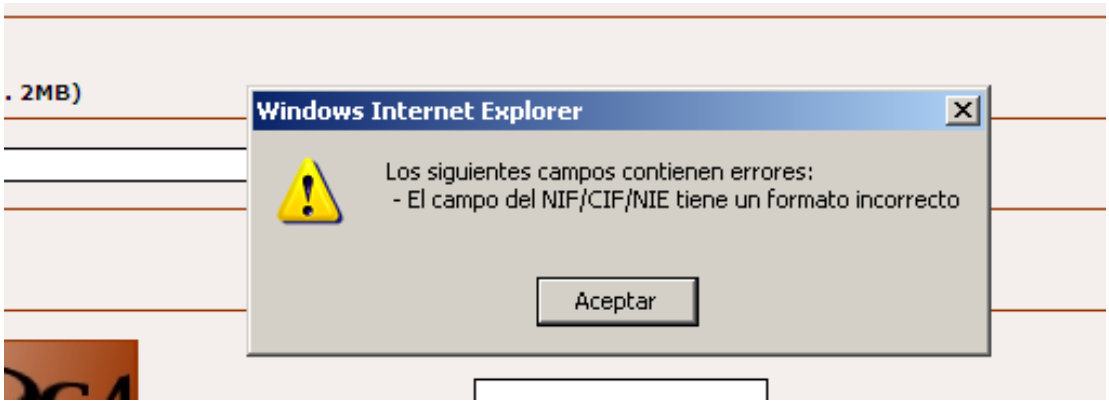
Tras rellenar el formulario se debe pulsar el botón Aceptar

- Si alguno de los campos obligatorios no se ha rellenado aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:


x. 2000 caracteres)
Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo NIF/CIF/NIE está vacío
- El campo Referencia Expediente está vacío
- Es obligatorio anexar un fichero ó un comentario
Aceptar
nal (max. 2MB)
Examinar...

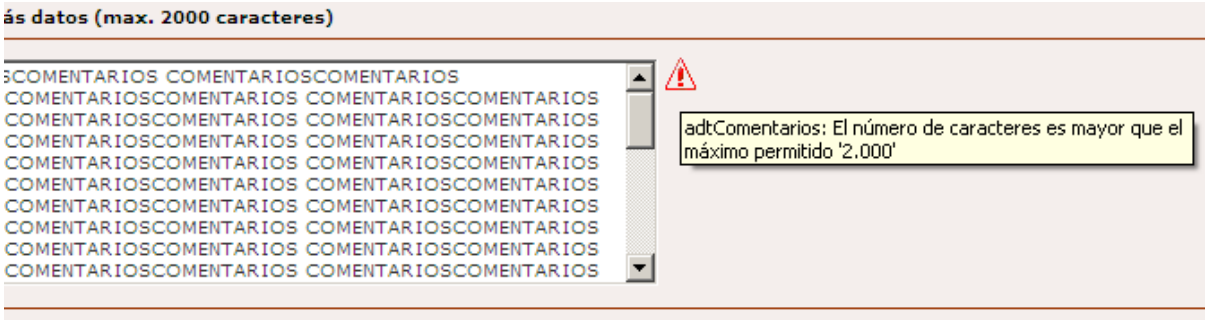
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si alguno de los campos obligatorios se ha introducido en un formato incorrecto, aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que contienen errores:


. 2MB)
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- El campo del NIF/CIF/NIE tiene un formato incorrecto
Aceptar

Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si en el campo de Comentarios se ha superado el número máximo de caracteres permitidos, se mostrará un icono rojo junto al campo indicando el error:



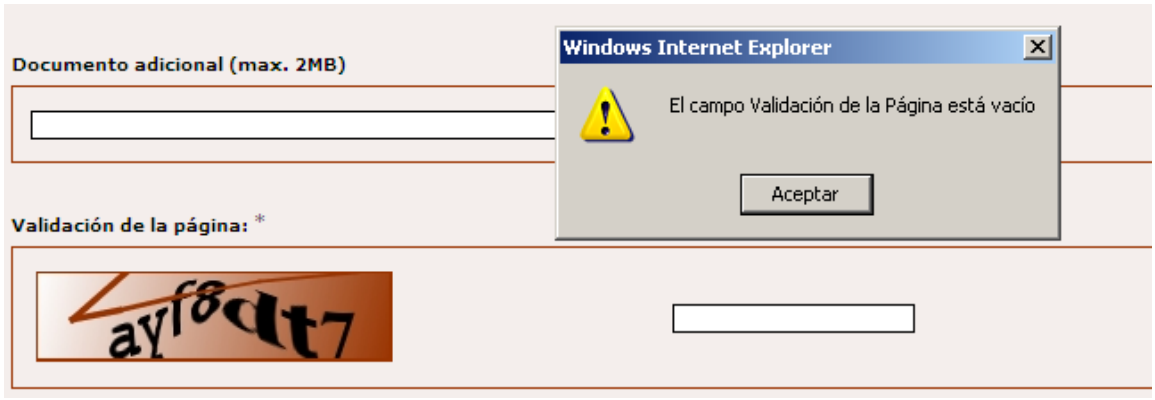
Usted deberá corregirlo y volver a pulsar el botón Aceptar

- Si la extensión del fichero introducido no está entre las permitidas se mostrará el mensaje:

al (max. 2MB)
to.eml
ina: *
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- La extensión del fichero no es válida. Las permitidas por el sistema son:
".txt",".rtf",".doc",".pdf",".xls" y ".jpg"
Aceptar

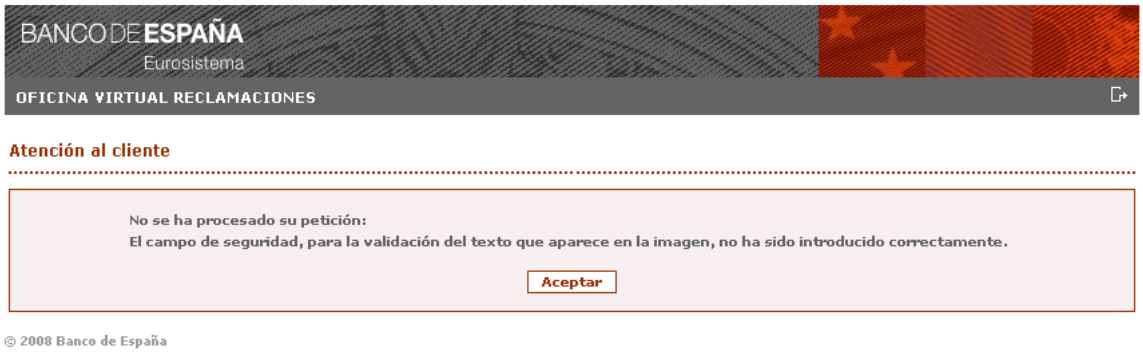
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si el campo Validación de la página no se ha rellenado, aparecerá un mensaje en el que se indica que debe ser completado.


Documento adicional (max. 2MB)
Validación de la página: *
Windows Internet Explorer
El campo Validación de la Página está vacío
Aceptar

Usted deberá rellenarlo y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si la validación de la página (rectángulo rojo con letras y números en su interior. Ver *Validación de la página (CAPTCHA)*) se ha introducido de forma incorrecta aparecerá el siguiente mensaje:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
No se ha procesado su petición:
El campo de seguridad, para la validación del texto que aparece en la imagen, no ha sido introducido correctamente.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Pulse Aceptar para volver a la página anterior, de forma que regresaremos al formulario de Presentación de Información Adicional en el que se mantendrán los datos introducidos, a excepción del documento adjunto, en caso de que se hubiese introducido, que habría que volver a adjuntarlo.

Aparecerá una nueva imagen para la validación de la página que usted deberá completar correctamente.

- Si se intenta incluir información a un expediente de Reclamación (Ej.: R-201000000), y no de Consulta (Ej.: C-201000000), el único permitido en la zona pública de la Oficina Virtual, aparecerá el siguiente mensaje:

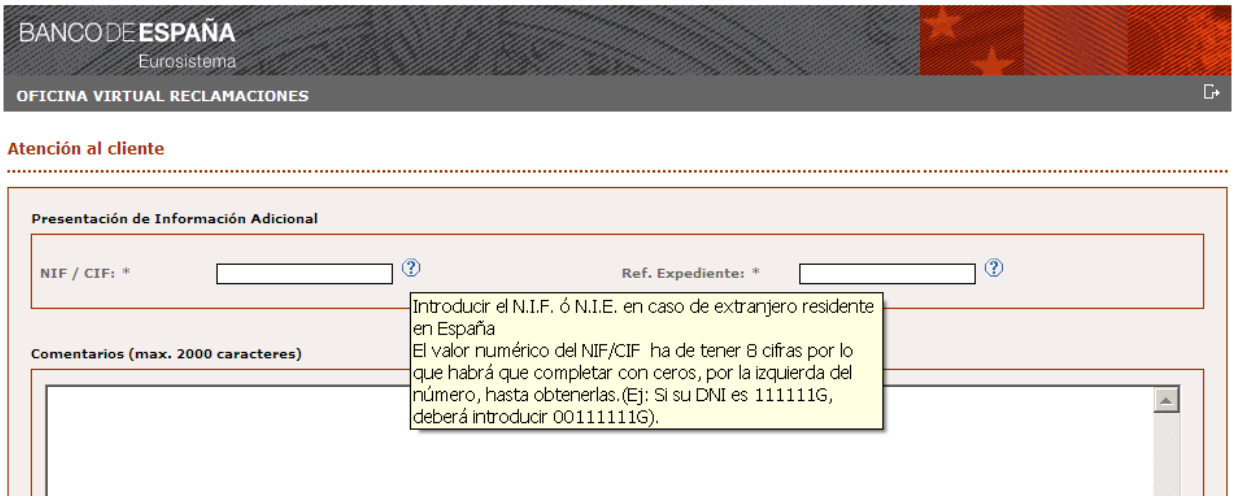
Con lo que deberá comprobar si se ha producido un error al introducir el expediente, o si lo que se desea añadir es información adicional a un expediente de Reclamación, acción que debe realizarse desde la zona privada de la Oficina Virtual.

- Si el interesado introducido (identificado por el campo NIF/CIF) no tiene una relación establecida con el expediente indicado, se mostrará el siguiente mensaje:

Con lo que deberá asegurarse que realmente ese es el expediente de Consulta al que quiere añadir la información y que el NIF/CIF es el de la persona relacionada con ese expediente.

Pulse Aceptar para volver a la página anterior y realizar las correcciones oportunas.

- Situando el ratón sobre el icono de ayuda que aparece junto al campo NIF/CIF de los formularios, se indica el formato correcto que debe tener:

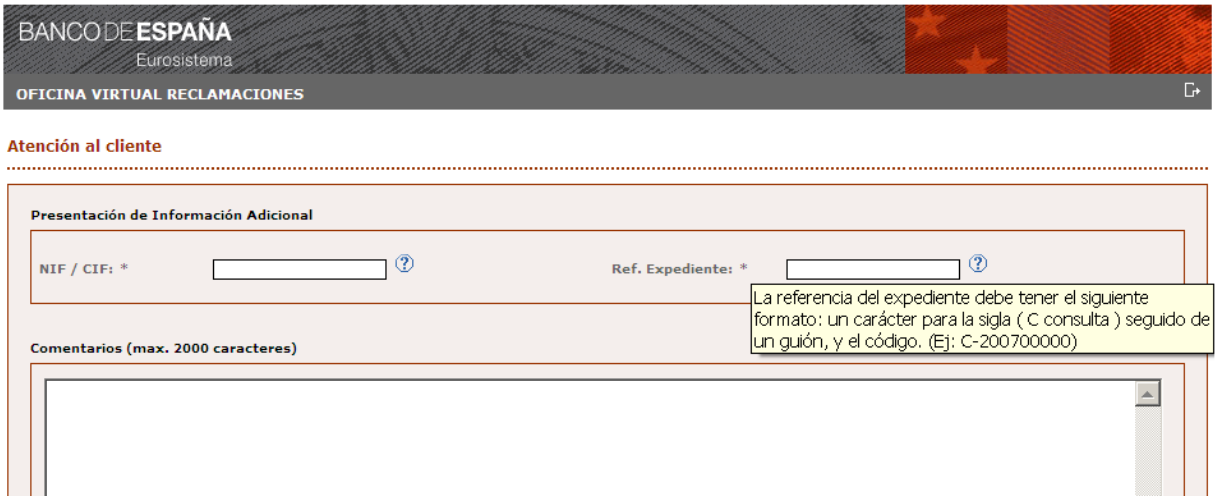

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Presentación de Información Adicional
NIF / CIF: *
Ref. Expediente: *
Introducir el N.I.F. ó N.I.E. en caso de extranjero residente en España
El valor numérico del NIF/CIF ha de tener 8 cifras por lo que habrá que completar con ceros, por la izquierda del número, hasta obtenerlas.(Ej: Si su DNI es 111111G, deberá introducir 00111111G).
Comentarios (max. 2000 caracteres)

(Ver apartado *Formato de NIF/CIF* *)*

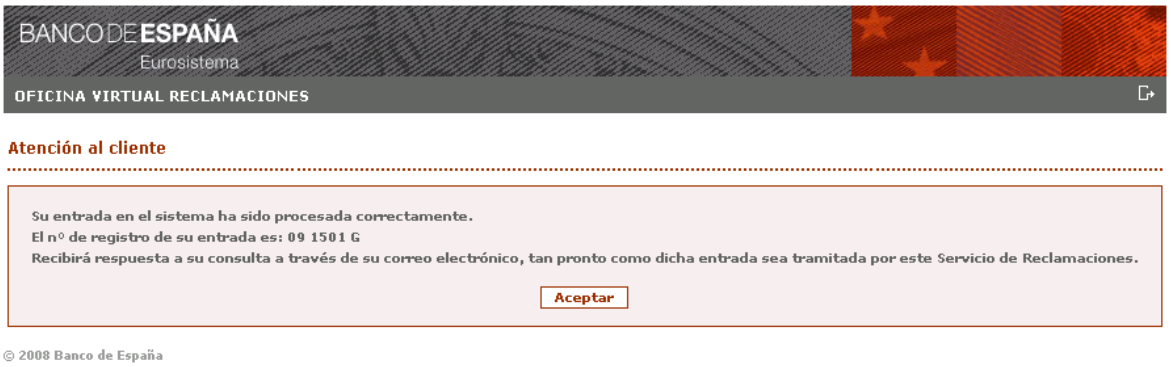
- Campo Referencia Expediente:
  Sólo se podrá añadir información adicional a expedientes de Consulta, nunca a Reclamaciones, de modo que el formato que ha de tener Ref. Expediente será siempre:

  C- número expediente. (Ej: C-201000000)

  Situando el ratón sobre el icono de ayuda que aparece junto al campo Ref. Expediente del formulario, se indica el formato correcto que ha de tener:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Presentación de Información Adicional
NIF / CIF: *
Ref. Expediente: *
La referencia del expediente debe tener el siguiente formato: un carácter para la sigla (C consulta) seguido de un guión, y el código. (Ej: C-200700000)
Comentarios (max. 2000 caracteres)

- Si la consulta se ha realizado correctamente aparecerá la página:

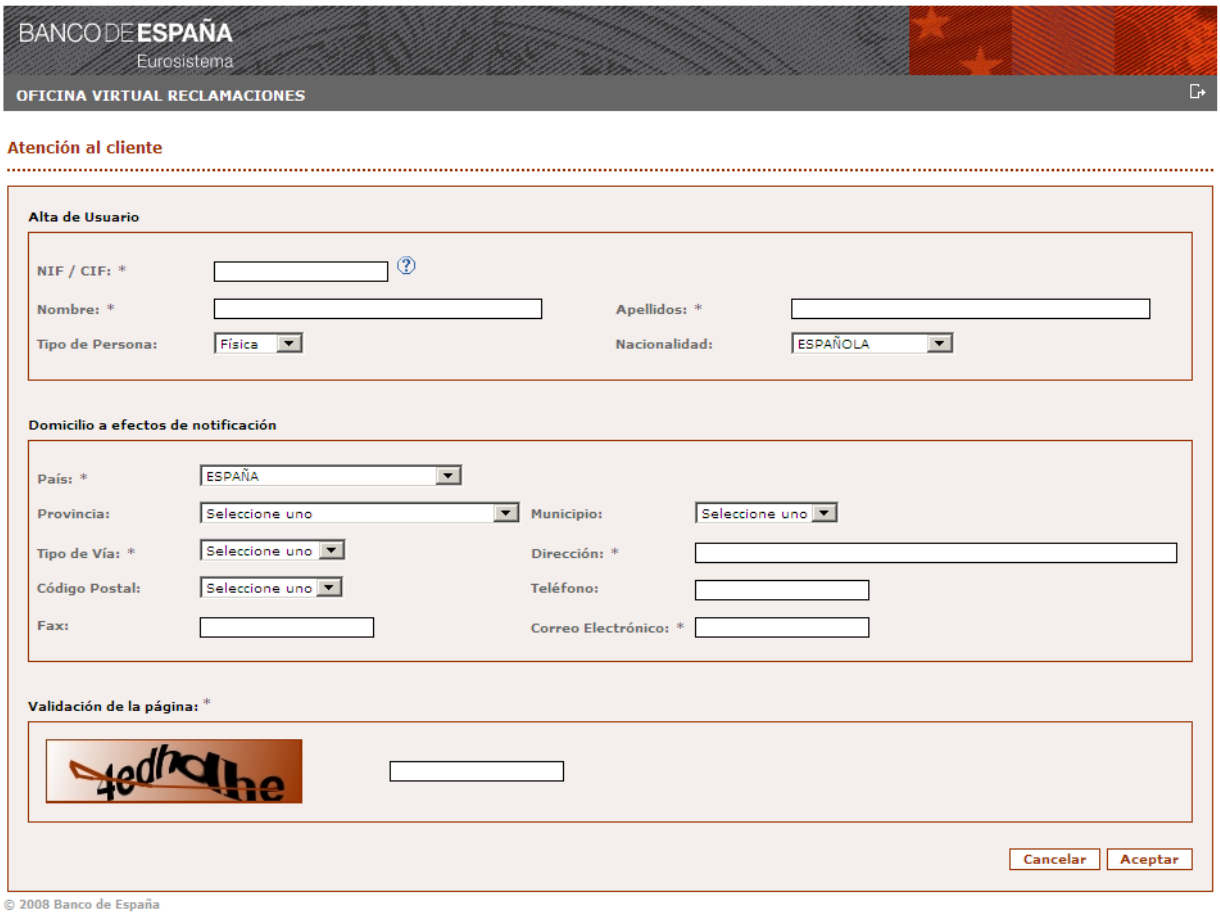

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Su entrada en el sistema ha sido procesada correctamente.
El nº de registro de su entrada es: 09 1501 G
Recibirá respuesta a su consulta a través de su correo electrónico, tan pronto como dicha entrada sea tramitada por este Servicio de Reclamaciones.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Lo que significará que la información adicional se ha enviado correctamente al Banco de España.

Pulse Aceptar para volver a la página de Inicio.

1.4 Dar de alta a un nuevo usuario para la parte privada

Para dar de alta a un nuevo usuario en el sistema, deberá entrar en el apartado Alta Usuario, a través del cual llegará al siguiente formulario:

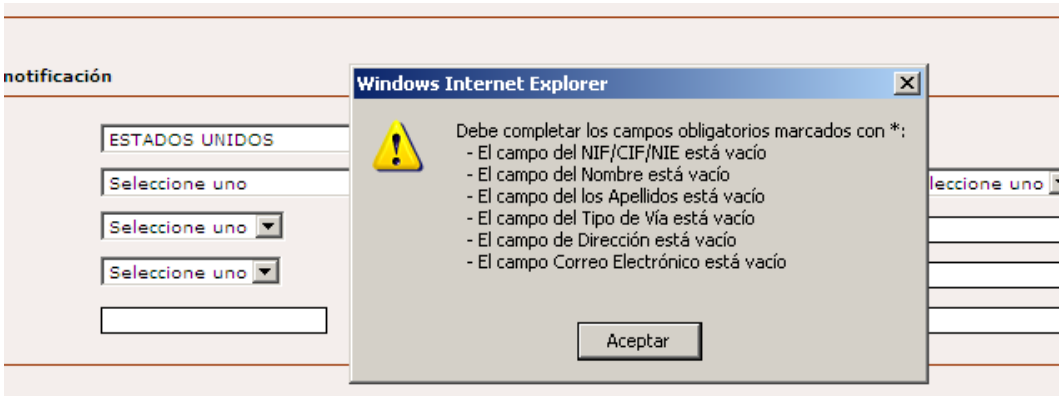


Rellene el formulario con los datos obligatorios que se indican con *, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Código postal, Teléfono y Fax son opcionales.
- Los campos Provincia y Municipio serán obligatorios siempre que el País seleccionado sea España.
- Introduzca la validación de la página (ver *Validación de la página (CAPTCHA)*).

Tras rellenar el formulario se debe pulsar el botón Aceptar.

- Si alguno de los campos obligatorios no se ha rellenado aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:


notificación
ESTADOS UNIDOS
Seleccione uno
Seleccione uno
Seleccione uno
Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo del NIF/CIF/NIE está vacío
- El campo del Nombre está vacío
- El campo del los Apellidos está vacío
- El campo del Tipo de Vía está vacío
- El campo de Dirección está vacío
- El campo Correo Electrónico está vacío
Aceptar

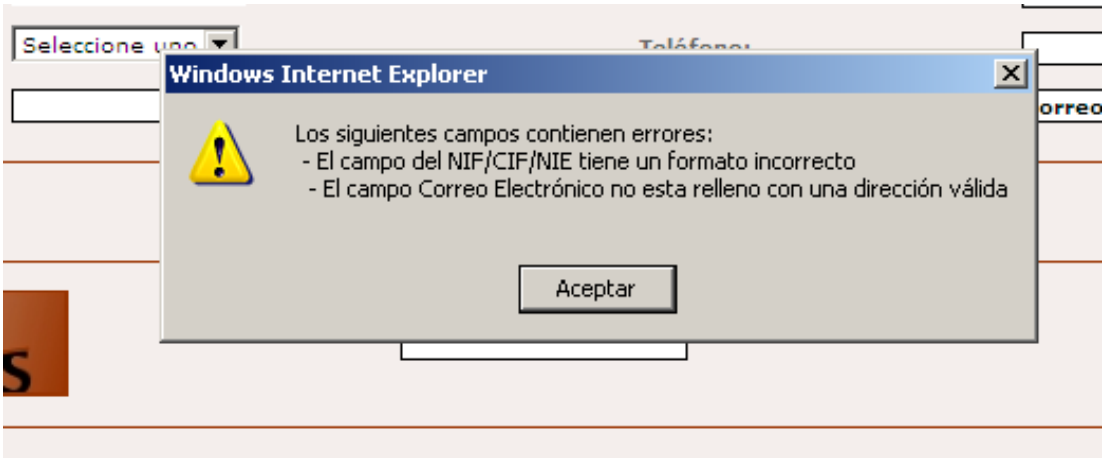
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si ha seleccionado como país España y no ha completado los campos Provincia ni Municipio aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:

Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo de la Provincia está vacío
- El campo del Municipio está vacío
Aceptar

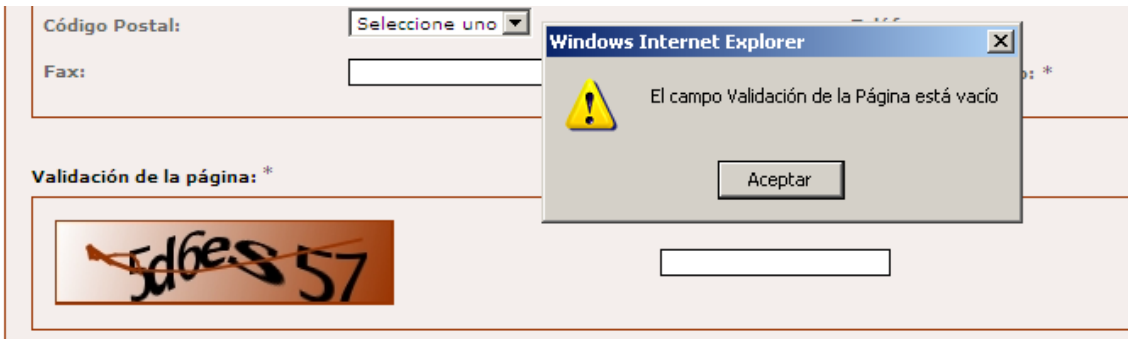
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si alguno de los campos obligatorios se ha introducido en un formato incorrecto, aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que contienen errores:


Seleccione uno
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- El campo del NIF/CIF/NIE tiene un formato incorrecto
- El campo Correo Electrónico no esta relleno con una dirección válida
Aceptar

Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si el campo Validación de la página no se ha rellenado, aparecerá un mensaje en el que se indica que debe ser completado:



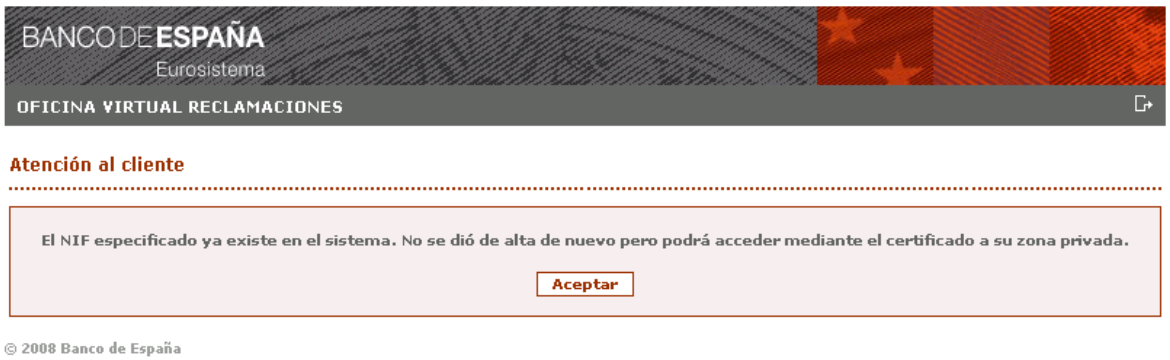
Usted deberá rellenarlo y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si la validación de la página (rectángulo rojo con letras y números en su interior. ver *Validación de la página (CAPTCHA)*) se ha introducido de forma incorrecta aparecerá el siguiente mensaje:

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
No se ha procesado su petición:
El campo de seguridad, para la validación del texto que aparece en la imagen, no ha sido introducido correctamente.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Pulse Aceptar para volver a la página anterior, de forma que se regresará al formulario de Alta Usuario en el que se mantendrán los datos introducidos. Aparecerá una nueva imagen para la validación de la página que usted deberá completar correctamente.

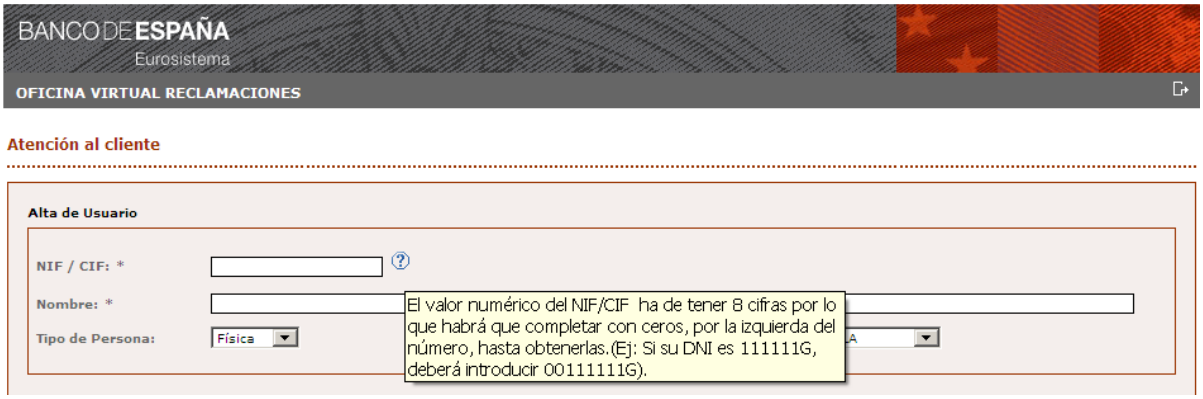
- Si el NIF/CIF del usuario ya existía en el sistema, se mostrará el siguiente mensaje:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
El NIF especificado ya existe en el sistema. No se dió de alta de nuevo pero podrá acceder mediante el certificado a su zona privada.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Lo que significa que usted ya se había dado previamente de alta como Usuario de la Zona Privada y por tanto lo único que necesitará ahora para poder entrar será un DNI Electrónico u otros sistemas de firma electrónica avanzada que el Banco de España tenga reconocidos conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y de este modo podrá acceder a ella.

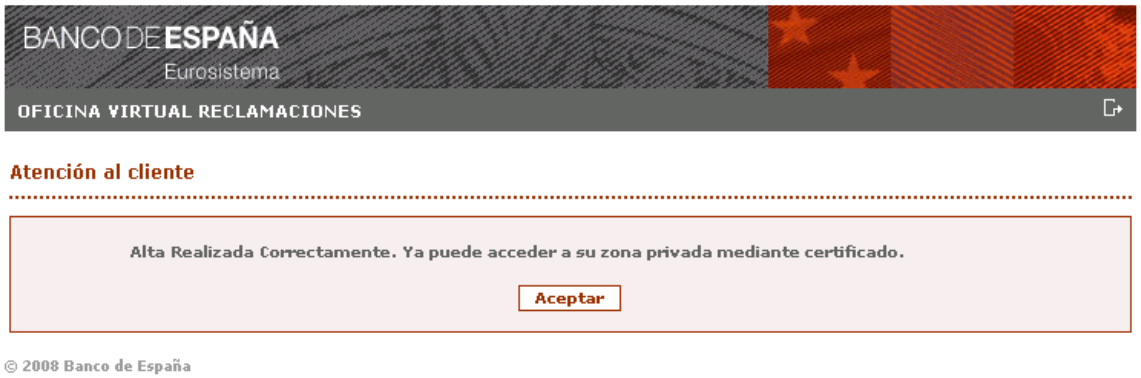
Pulse Aceptar para volver a la página de Inicio.

- Situando el ratón sobre el icono de ayuda, que aparece junto al campo NIF/CIF de los formularios, se indica el formato correcto que ha de tener:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Alta de Usuario
NIF / CIF: *
Nombre: *
Tipo de Persona:
Física
El valor numérico del NIF/CIF ha de tener 8 cifras por lo que habrá que completar con ceros, por la izquierda del número, hasta obtenerlas.(Ej: Si su DNI es 111111G, deberá introducir 00111111G).

(Ver apartado *Formato de NIF/CIF* *)*

- Si el alta de usuario se ha realizado correctamente aparecerá la página:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Alta Realizada Correctamente. Ya puede acceder a su zona privada mediante certificado.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Lo que significará que usted se ha dado de Alta como nuevo Usuario de la Zona Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones. Para poder entrar en esta Zona Privada necesitará un DNI Electrónico u otros sistemas de firma electrónica avanzada que el Banco de España tenga reconocidos conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de este modo podrá acceder a ella.

Pulse Aceptar para volver a la página de Inicio.

2 Zona Privada- Acceso por Certificado

La Zona Privada de la Oficina Virtual de Reclamaciones, a diferencia de la Zona Pública, requiere de dos pasos previos para poder acceder a ella:

- Darse de alta como Nuevo Usuario, acción que se realiza desde la Zona Pública.
- Poseer un DNI Electrónico u otros sistemas de firma electrónica avanzada que el Banco de España tenga reconocidos conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

La Zona Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones se utilizará para realizar tanto Consultas como Reclamaciones, así como para gestionar los expedientes asociados a dichas Consultas y/o Reclamaciones.

Las Consultas, al igual que las realizadas desde la Zona Pública, se podrán realizar sobre cualquier duda que pueda surgir sobre un hecho concreto entre los usuarios y las entidades supervisadas por el Banco de España.
La realización de Reclamaciones al Banco de España debe seguir un protocolo previo a la presentación de las mismas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España que describimos a continuación:

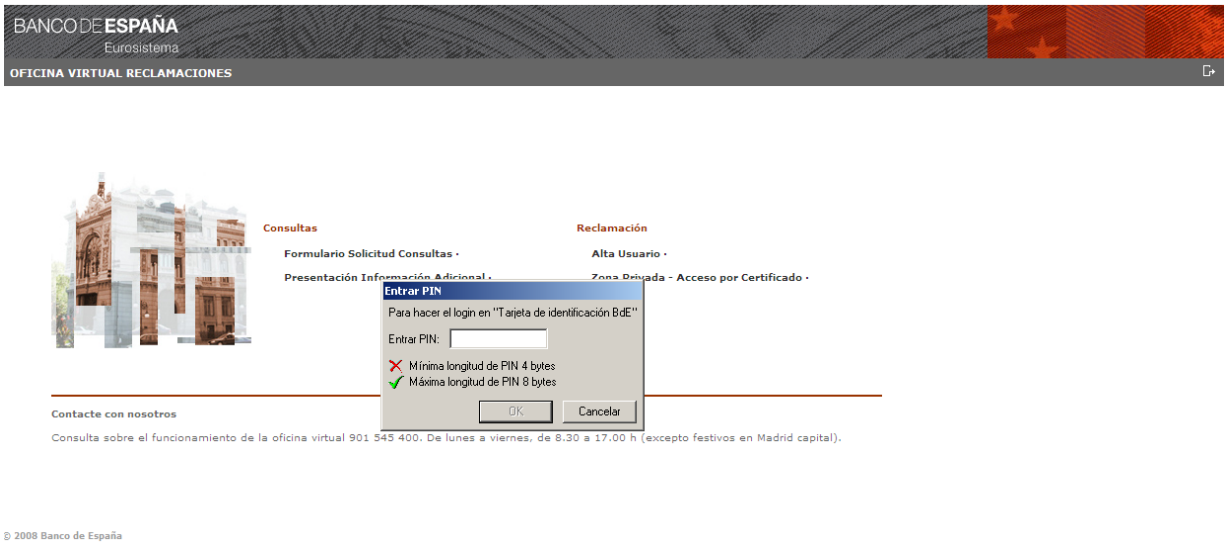
> ***Acreditación de su presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada****.*
>
> *Este escrito se puede presentar directamente ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, ante el Defensor del Cliente, o en cualquier sucursal de la entidad, que deberá hacer llegar la misma al respectivo Servicio encargado de su resolución, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.*
>
> *Las entidades están obligadas a disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes. Además, las entidades podrán designar, si lo consideran conveniente, un defensor del cliente. (ORDEN ECO/734/2004).*
>
> *En el caso de denegación de la reclamación, resolución no satisfactoria para el interesado o transcurso de dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, se podrá interponer la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.*

A diferencia de la Zona Pública, en la Zona Privada los avisos pertinentes de las Reclamaciones y/o Consultas podrán ser realizados mediante Correo Postal o Correo Electrónico, según elija el usuario que presenta dicha Consulta y/o Reclamación (Ver *Tipo de modo de envío de los Avisos).*

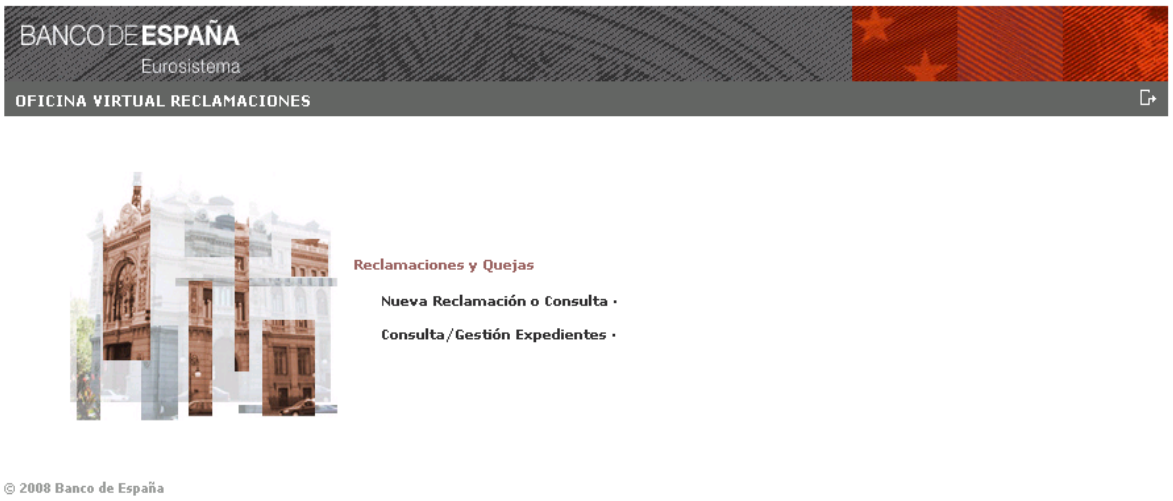
2.1 Generalidades

El acceso a la Zona Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones se hará a través del apartado "Zona Privada –Acceso por Certificado" que encontramos en la Zona Pública de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones.

Lo primero que se requerirá es el certificado de acceso. Si el certificado no está instalado en el navegador se mostrará una ventana de petición de la contraseña o clave, similar a la que se muestra en la imagen siguiente:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Consultas
Formulario Solicitud Consultas ·
Presentación Información Adicional ·
Reclamación
Alta Usuario ·
Zona Privada - Acceso por Certificado ·
Entrar PIN
Para hacer el login en "Tarjeta de identificación BdE"
Entrar PIN:
Mínima longitud de PIN 4 bytes
Máxima longitud de PIN 8 bytes
OK
Cancelar
Contacte con nosotros
Consulta sobre el funcionamiento de la oficina virtual 901 545 400. De lunes a viernes, de 8.30 a 17.00 h (excepto festivos en Madrid capital).
© 2008 Banco de España

Usted deberá introducir la contraseña o clave de su certificado y pulsar el botón OK. Una vez realizada esta acción se llegará a la página de Inicio de la Zona Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones

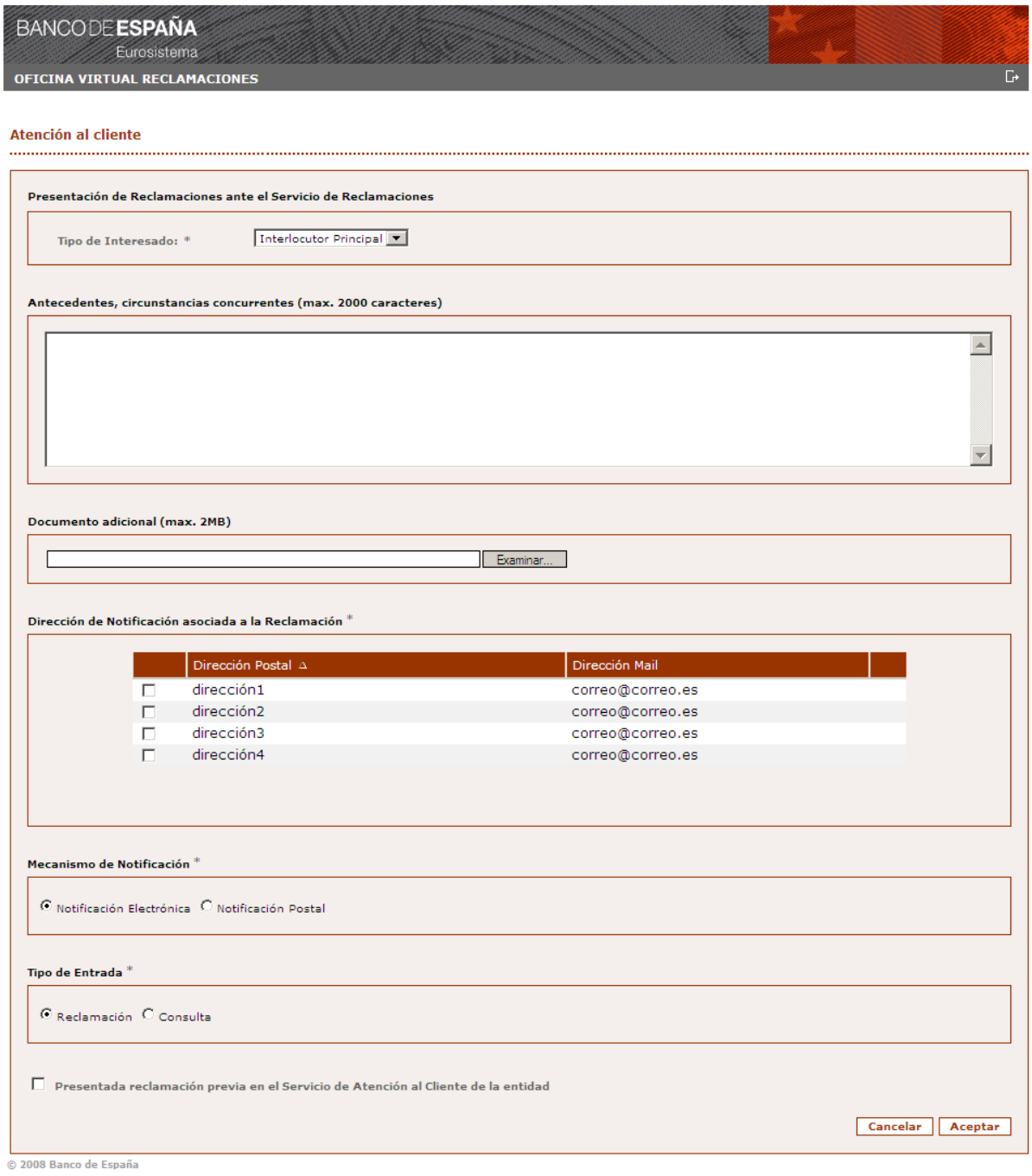


Desde la Zona Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones usted podrá:

- Realizar una Reclamación o una Consulta.
- Consultar y/o Gestionar sus expedientes.

2.2 Cómo solicitar una Reclamación o Consulta

Para realizar una Reclamación y/o Consulta, deberá entrar en el apartado Nueva Reclamación o Consulta, a través del cual llegará al siguiente formulario:



Rellene el formulario con los datos obligatorios que se indican con *, teniendo en cuenta lo siguiente:

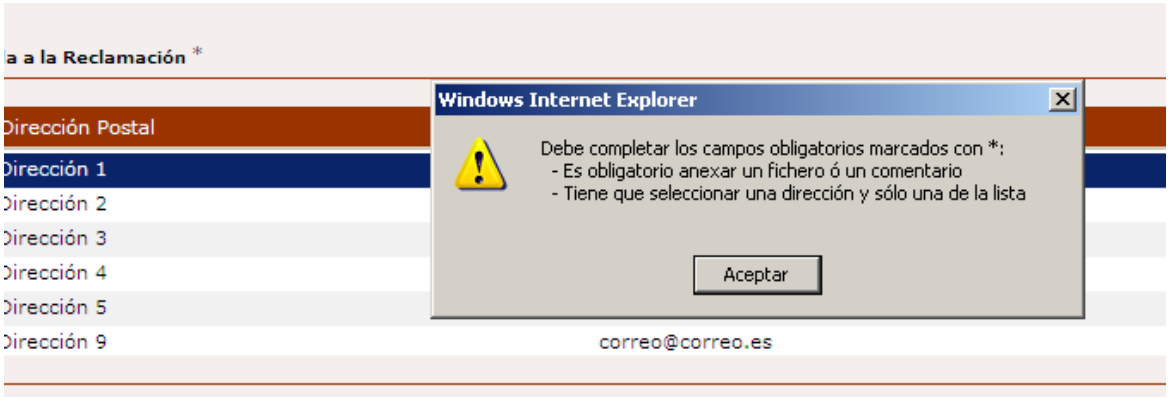
- Las Reclamaciones y/o Consultas serán presentadas bien como Representante o bien como Interesado Principal.

- Deberá incluir obligatoriamente un comentario, un documento adjunto o ambos, en los que explicará el motivo de la Reclamación y/o Consulta.
- Deberá seleccionar obligatoriamente una, y sólo una, Dirección de Notificación a la que se le enviarán los documentos pertinentes relativos a su Consulta y/o Reclamación.
- Deberá seleccionar obligatoriamente el Mecanismo de Notificación que usted desea para la recepción de la información relativa a su Consulta y/o Reclamación, que será Electrónico o por correo Postal ((Ver *Tipo de modo de envío de los Avisos*).
- Deberá indicar obligatoriamente el Tipo de Entrada que desee realizar, eligiendo entre Reclamación o Consulta. En caso de seleccionar la opción de Reclamación, es condición necesaria haber presentado una Reclamación previa al Servicio de Atención al Cliente de la entidad a la que se reclama, y por tanto debe indicarlo marcando el campo destinado a ello.

Tras rellenar el formulario se debe pulsar el botón Aceptar.

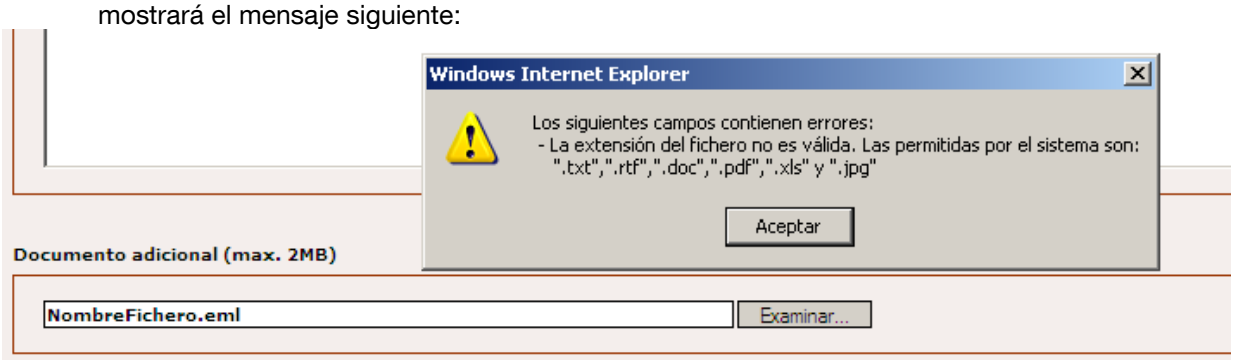
Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en la realización de esta Reclamación y/o Consulta, y que usted deberá corregir para que se acepte en el sistema dicha Reclamación y/o Consulta, se detallan a continuación:

- Si alguno de los campos obligatorios no se han completado, se mostrará el mensaje siguiente:



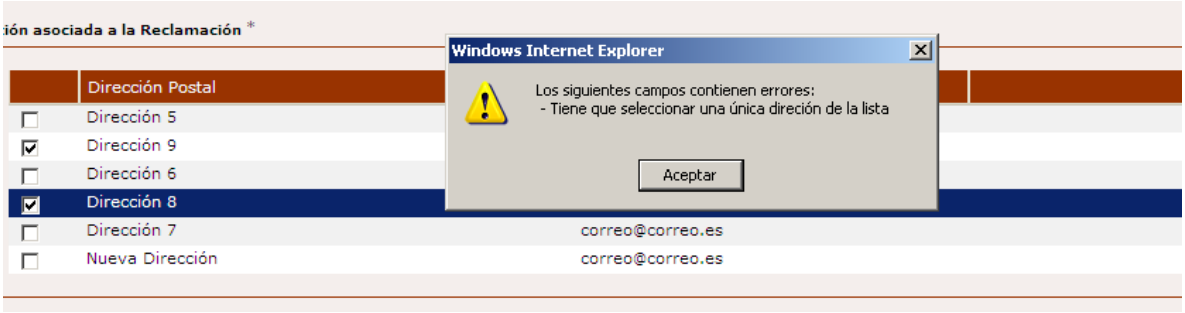
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si la extensión del fichero introducido no está entre las permitidas por el sistema se mostrará el mensaje siguiente:


Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- La extensión del fichero no es válida. Las permitidas por el sistema son:
".txt",".rtf",".doc",".pdf",".xls" y ".jpg"
Aceptar
Documento adicional (max. 2MB)
NombreFichero.eml
Examinar...

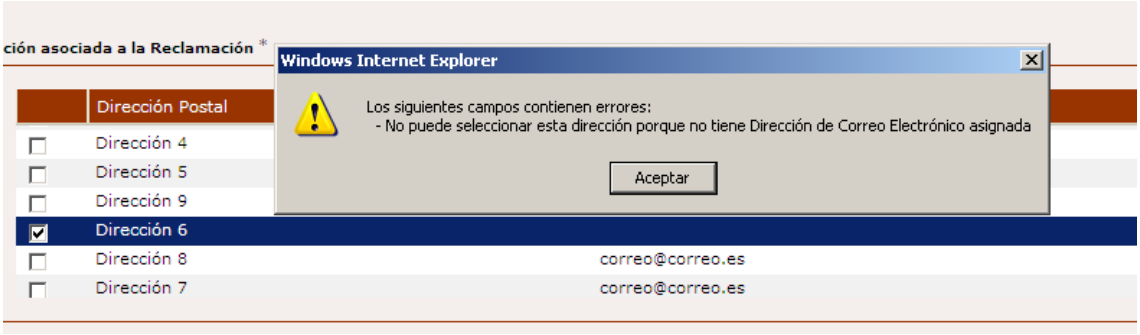
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si ha seleccionado más de una Dirección de Notificación se mostrará el mensaje siguiente:



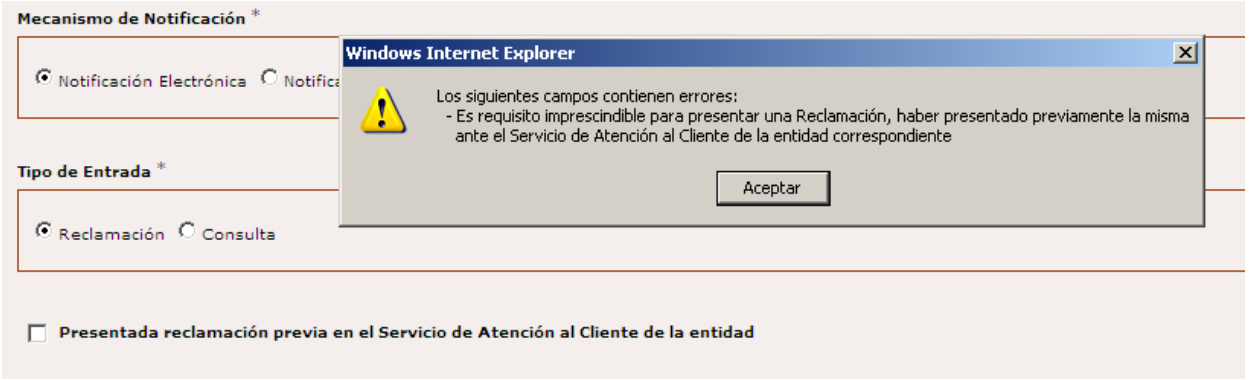
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si ha seleccionado como Tipo de Notificación la opción Electrónica y la Dirección de Notificación elegida no tiene asociada una Dirección Mail, se mostrará el mensaje siguiente:



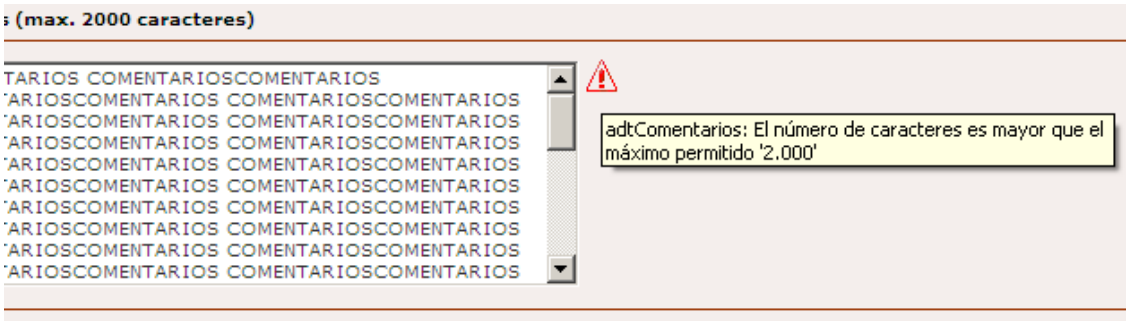
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si ha seleccionado como Tipo de Entrada Reclamación y no ha marcado la casilla Presentada Reclamación previa al servicio de Atención al Cliente de la entidad, se mostrará el mensaje siguiente:


Mecanismo de Notificación *
Notificación Electrónica
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- Es requisito imprescindible para presentar una Reclamación, haber presentado previamente la misma ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad correspondiente
Aceptar
Tipo de Entrada *
Reclamación
Consulta
Presentada reclamación previa en el Servicio de Atención al Cliente de la entidad

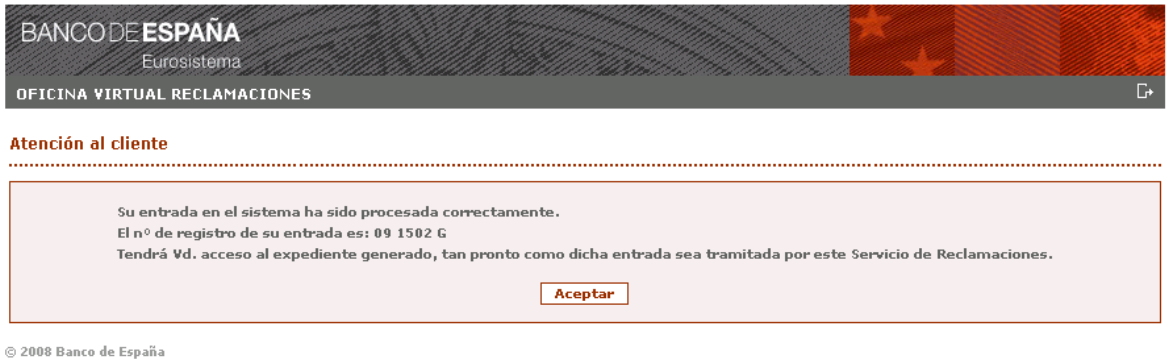
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si en el campo de Comentarios se ha superado el número máximo de caracteres permitidos, se mostrará un icono rojo junto al campo indicando el error:


(max. 2000 caracteres)
TARIOS COMENTARIOSCOMENTARIOS
ARIOSCOMENTARIOS COMENTARIOSCOMENTARIOS
adtComentarios: El número de caracteres es mayor que el máximo permitido '2.000'

Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

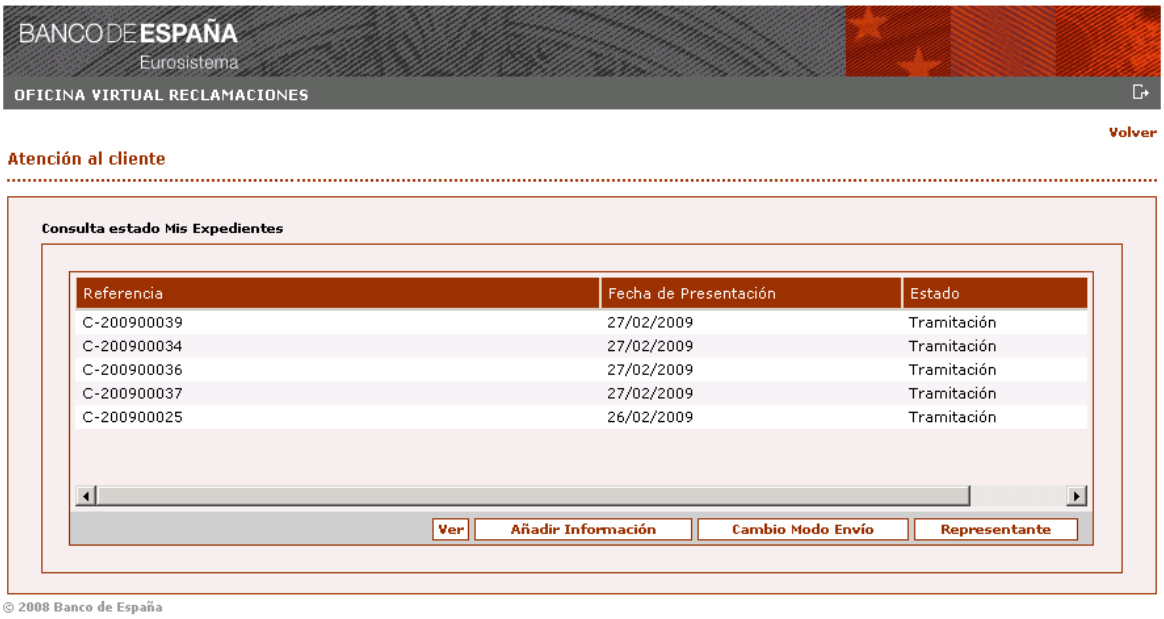
- Si la Reclamación o Consulta se ha realizado correctamente, se mostrará el mensaje siguiente:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Su entrada en el sistema ha sido procesada correctamente.
El nº de registro de su entrada es: 09 1502 G
Tendrá Vd. acceso al expediente generado, tan pronto como dicha entrada sea tramitada por este Servicio de Reclamaciones.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Pulse Aceptar para volver a la página de Inicio.

2.3 Gestión de los expedientes

Para gestionar sus expedientes, deberá entrar en el apartado Consulta/ Gestión de Expedientes, a través del cual llegará a la siguiente pantalla:



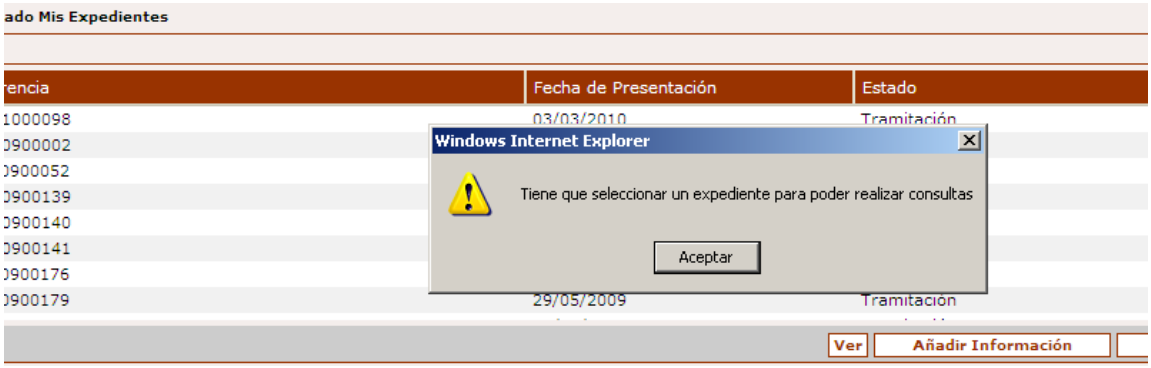
En un primer vistazo se podrá ver el listado de los expedientes de Consulta y/o Reclamación, a los que usted esté asociado, así como la fecha de presentación y el estado actual de los mismos.

Las operaciones que se podrán realizar desde este apartado serán:

- **Ver** documentos asociados a un expediente.
- **Añadir Información** adicional a un expediente.
- **Cambiar Modo de Envío** de un expediente.
- **Gestionar los Representantes** de un expediente.

Para poder acceder a las funcionalidades de la página deberá previamente seleccionar un expediente de los que se muestran en el listado.

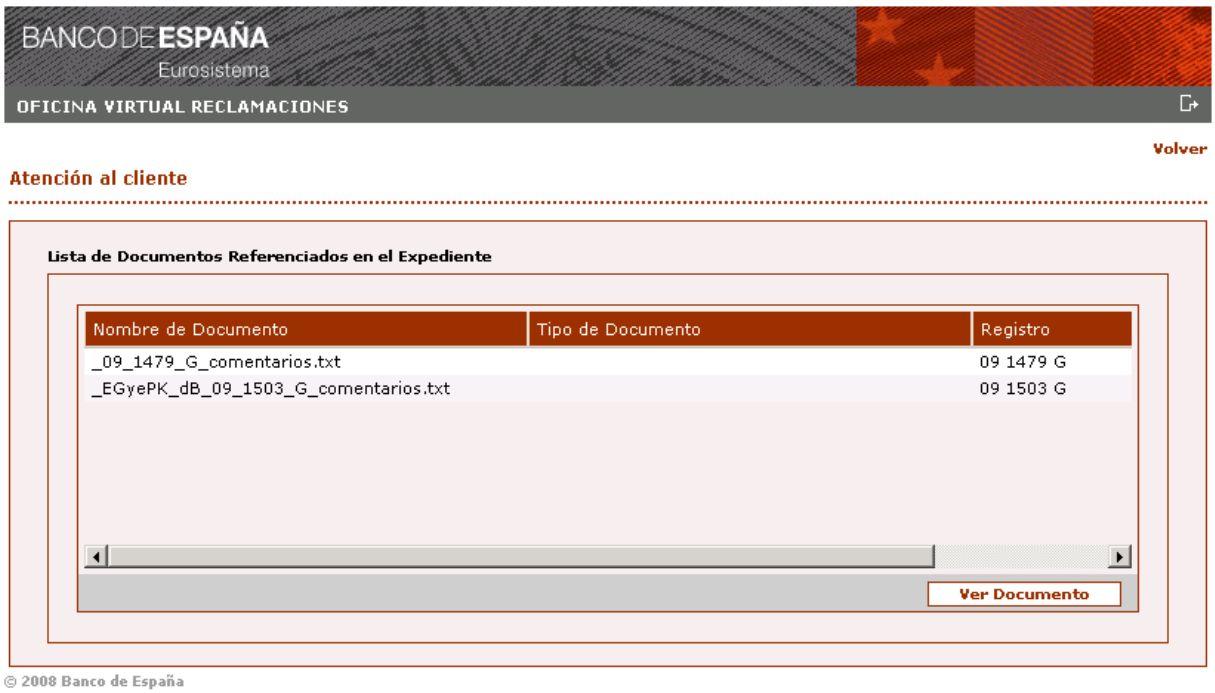
- En caso de no haber seleccionado ninguno, se mostrará el mensaje siguiente:



Usted deberá seleccionar el expediente sobre el cual desee realizar las gestiones pertinentes.

2.3.1 Ver Documentos asociados a un expediente

Una vez seleccionado un expediente y tras pulsar el botón Ver, se accederá a la siguiente pantalla:



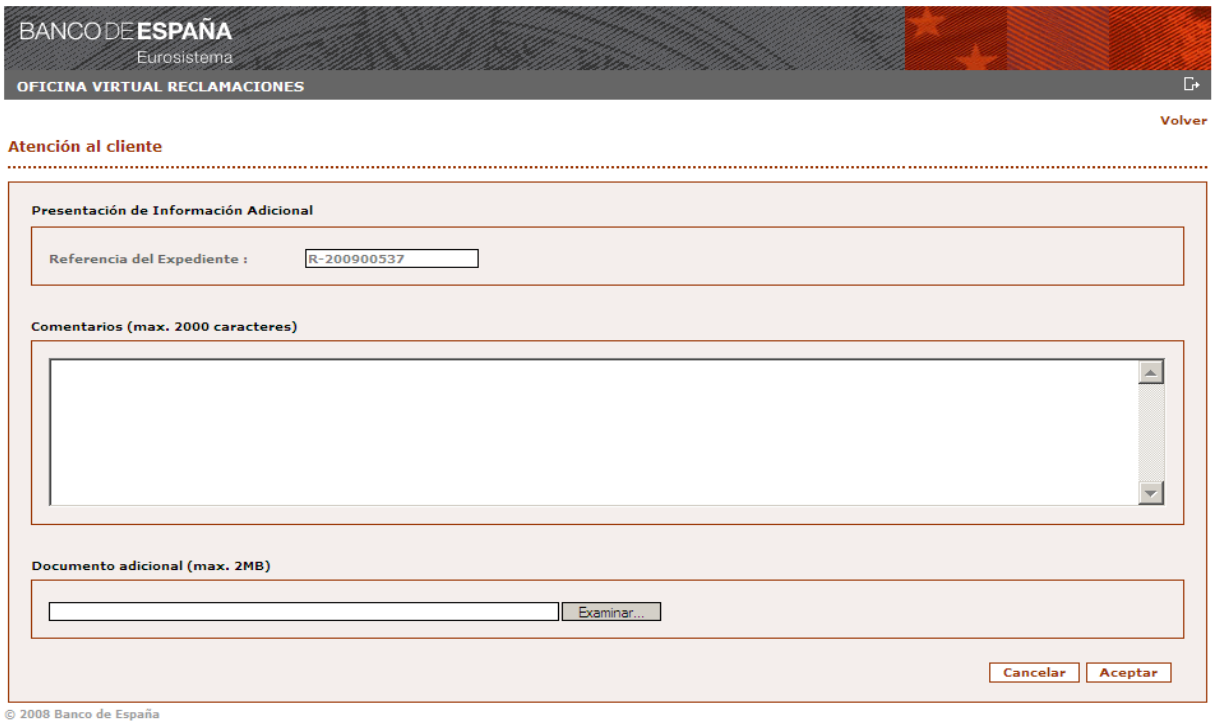
Se mostrará un listado con los documentos relacionados o anexados al expediente que se ha seleccionado.

Se deberá seleccionar un documento y pulsar el botón Ver Documento para visualizar el contenido del mismo.

Pulsar Aceptar para regresar a la pantalla inicial de gestión de expedientes.

2.3.2 Enviar Información Adicional para un expediente

Una vez seleccionado un expediente y tras pulsar el botón Añadir Información, se accederá a la siguiente pantalla:



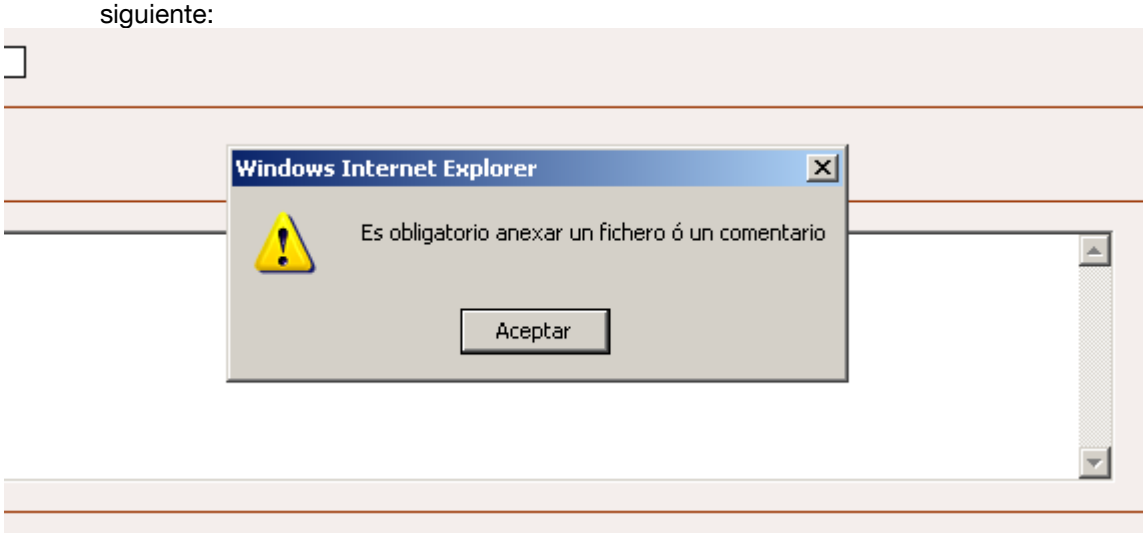
Rellene el formulario con los datos necesarios, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Deberá incluir un comentario, un documento adjunto o ambos con la información que se le ha requerido.

Tras rellenar el formulario se debe pulsar el botón Aceptar.

Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en el envío de la Información Adicional, y que usted deberá corregir para que se acepte en el sistema la información, se detallan a continuación:

- Si no ha completado correctamente los campos obligatorios, se mostrará el mensaje siguiente:



Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si la extensión del fichero introducido no está entre las permitidas se mostrará el mensaje:

Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si la información se ha enviado correctamente aparecerá la pantalla:

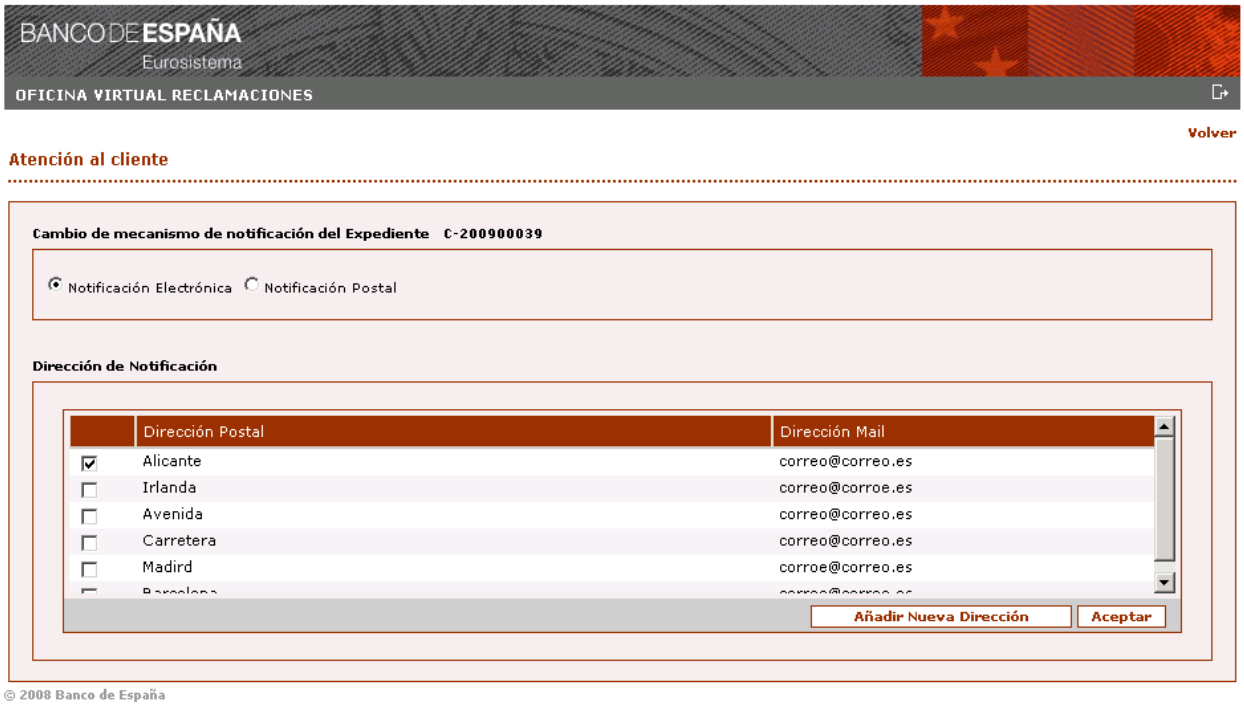
BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
Su entrada en el sistema ha sido procesada correctamente.
El nº de registro de su entrada es: 09 1503 G y se adjuntará automáticamente al Expediente correspondiente.
Aceptar
© 2008 Banco de España

Lo que significará que la información requerida ha sido enviada correctamente al Banco de España y que se adjuntará al expediente.

Pulsar Aceptar para regresar a la pantalla inicial de gestión de expedientes.

2.3.3 Cambiar modalidad de Envío

Una vez seleccionado un expediente y tras pulsar el botón Cambio Modo Envío, se accederá a la siguiente pantalla:



Existen dos posibilidades de notificación de la documentación pertinente, en relación a una Consulta y/o Reclamación. Mediante esta funcionalidad usted podrá cambiar el tipo de Notificación que desee para un expediente concreto. (Ver *Tipo de modo de envío de los Avisos*).

Las operaciones que se podrán realizar desde este apartado serán:

- Cambiar el mecanismo y/o Dirección de notificación.
- Añadir una Nueva Dirección de Notificación para el expediente seleccionado.

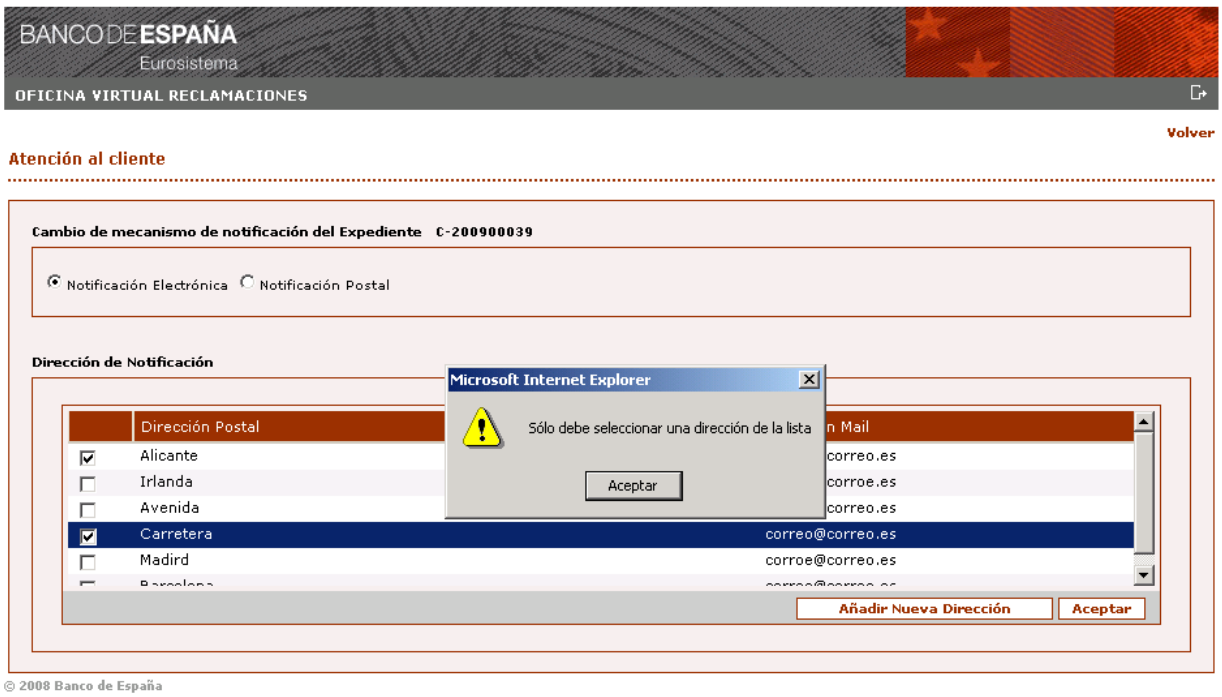
2.3.3.1 Cambiar mecanismo de Notificación y/o dirección

Deberá seleccionar el Mecanismo de Notificación que desee, eligiendo entre Electrónico o Postal (Ver *Tipo de modo de envío de los Avisos*), y deberá seleccionar la Dirección de Notificación a la cual se debe enviar los avisos de documentos referentes al expediente seleccionado.

Tras seleccionar la opción deseada debe pulsar el botón Aceptar.

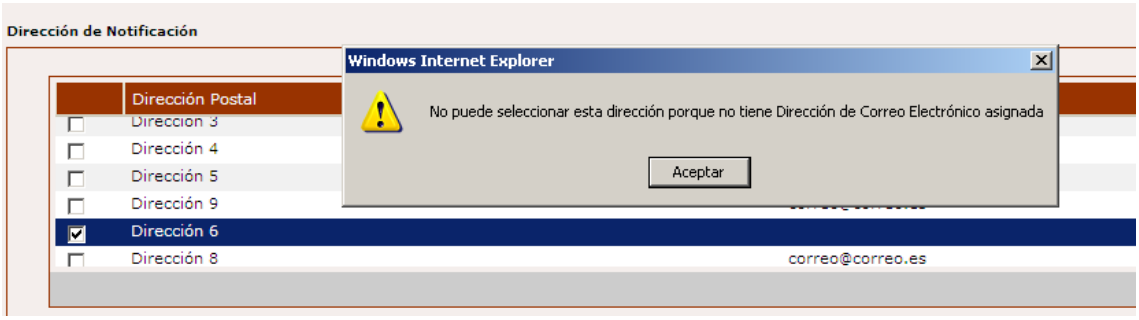
Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en el Cambio de Mecanismo de Notificación, y que usted deberá corregir para que se acepte en el sistema el cambio, se detallan a continuación:

- Si ha seleccionado más de una dirección aparecerá el mensaje:



Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si ha seleccionado como Tipo de Notificación la opción Electrónica y la Dirección de Notificación elegida no tiene asociada una Dirección Mail, se mostrará el mensaje siguiente:



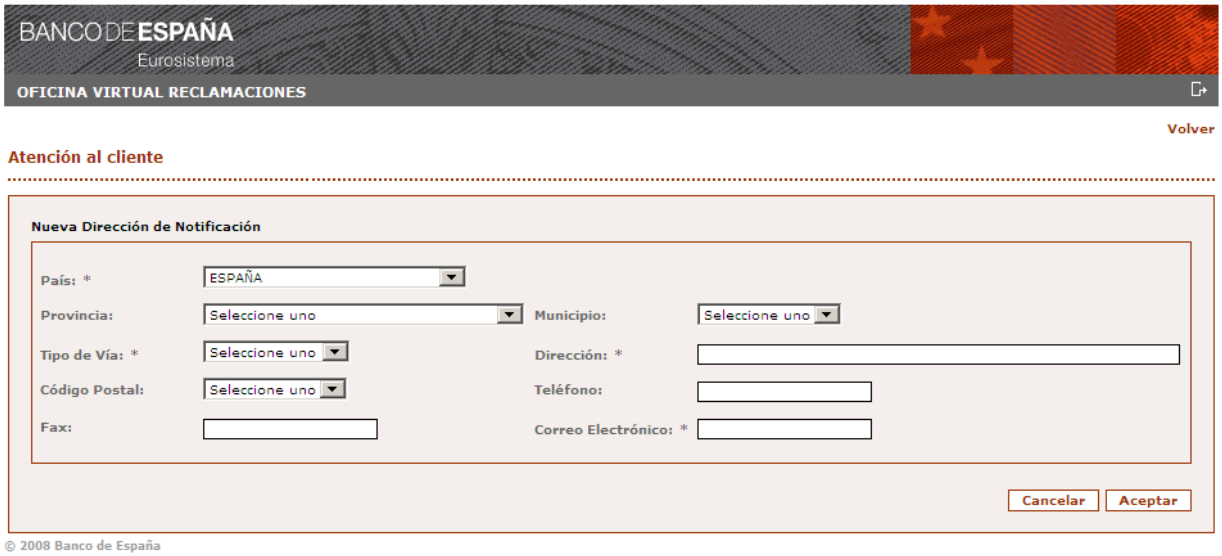
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si el cambio de Mecanismo de Notificación se ha realizado correctamente aparecerá la pantalla:

Pulsar Aceptar para regresar a la pantalla inicial de gestión de expedientes

2.3.3.2 Añadir una Nueva Dirección de notificación

Para realizar esta operación deberá pulsar el botón Añadir Nueva Dirección, mediante el cual se accederá a la pantalla siguiente:

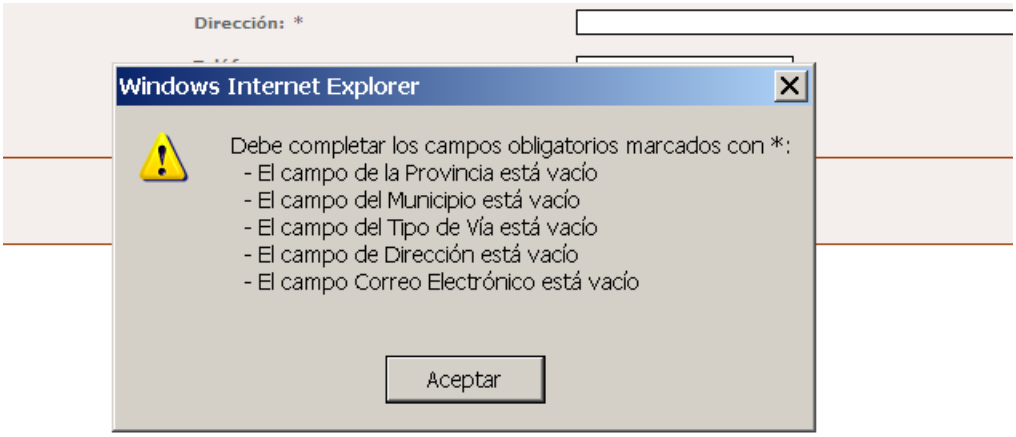


Rellene el formulario con los datos obligatorios que se indican con *, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Código postal, Teléfono y Fax son opcionales.
- Los campos Provincia y Municipio serán obligatorios siempre que el País seleccionado sea España.

Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en la creación de una Nueva Dirección de Notificación, y que usted deberá corregir para que se acepte en el sistema, se detallan a continuación:

- Si alguno de los campos obligatorios no se han rellenado aparecerá un mensaje en el que se indica los campos que faltan:


Dirección: *
Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo de la Provincia está vacío
- El campo del Municipio está vacío
- El campo del Tipo de Vía está vacío
- El campo de Dirección está vacío
- El campo Correo Electrónico está vacío
Aceptar

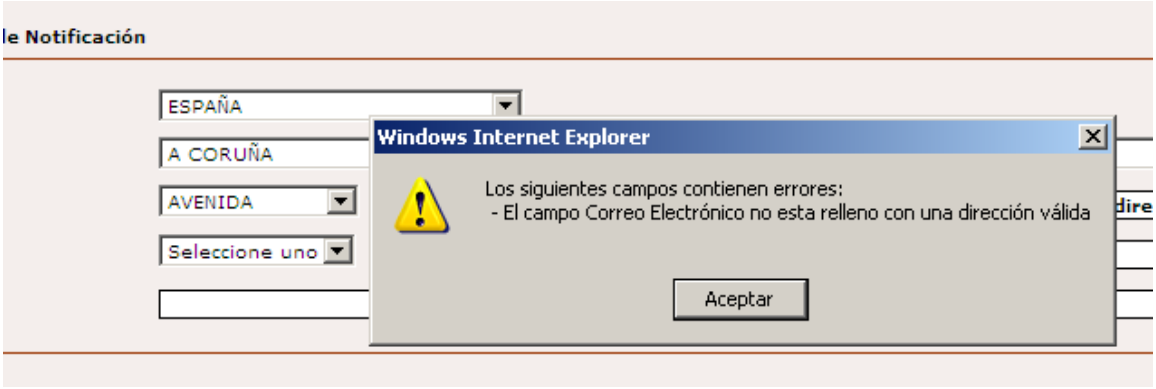
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si ha seleccionado como país España y no ha completado los campos Provincia ni Municipio aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:

Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo de la Provincia está vacío
- El campo del Municipio está vacío
Aceptar

Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

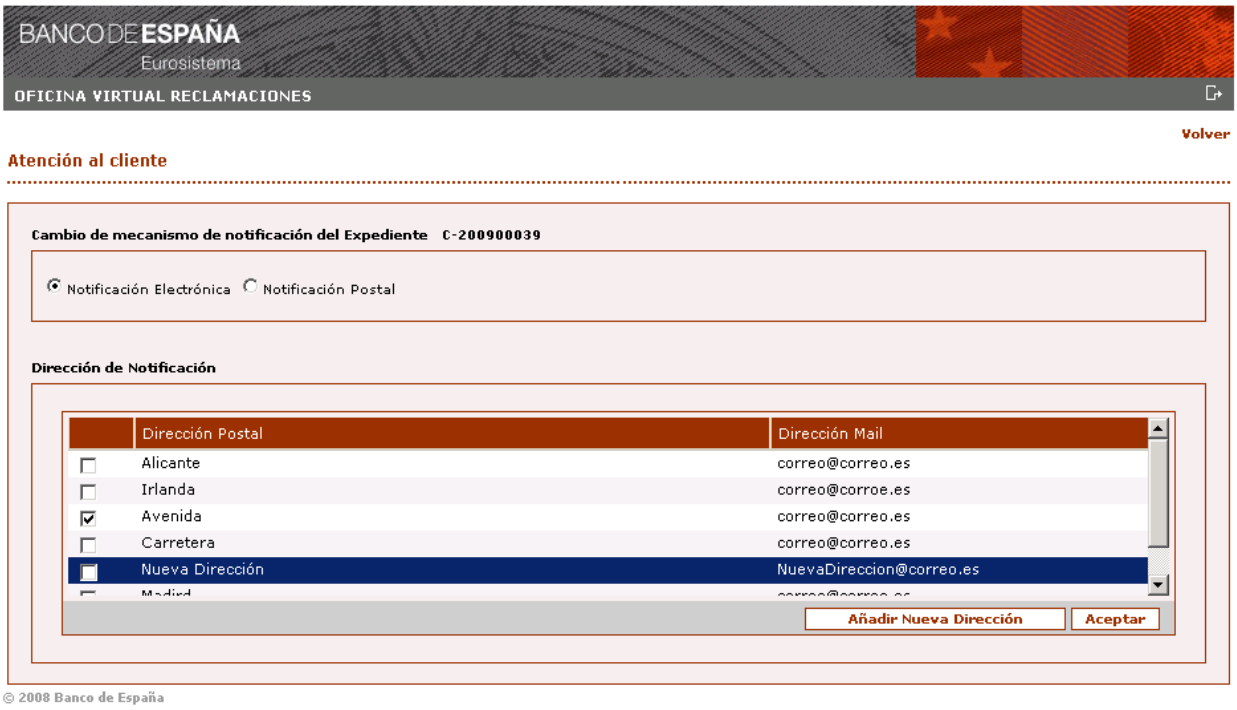
- Si alguno de los campos obligatorios se han introducido en un formato incorrecto, aparecerá un mensaje en el que se indica los campos que contienen errores:



Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Cuando la nueva dirección se ha introducido correctamente al pulsar el botón Aceptar volveremos a la pantalla de Cambio de Mecanismo de Notificación del expediente.

Ahora se mostrará en el listado de direcciones la nueva dirección introducida, de modo que podrá ser seleccionada como Dirección de Notificación del expediente:



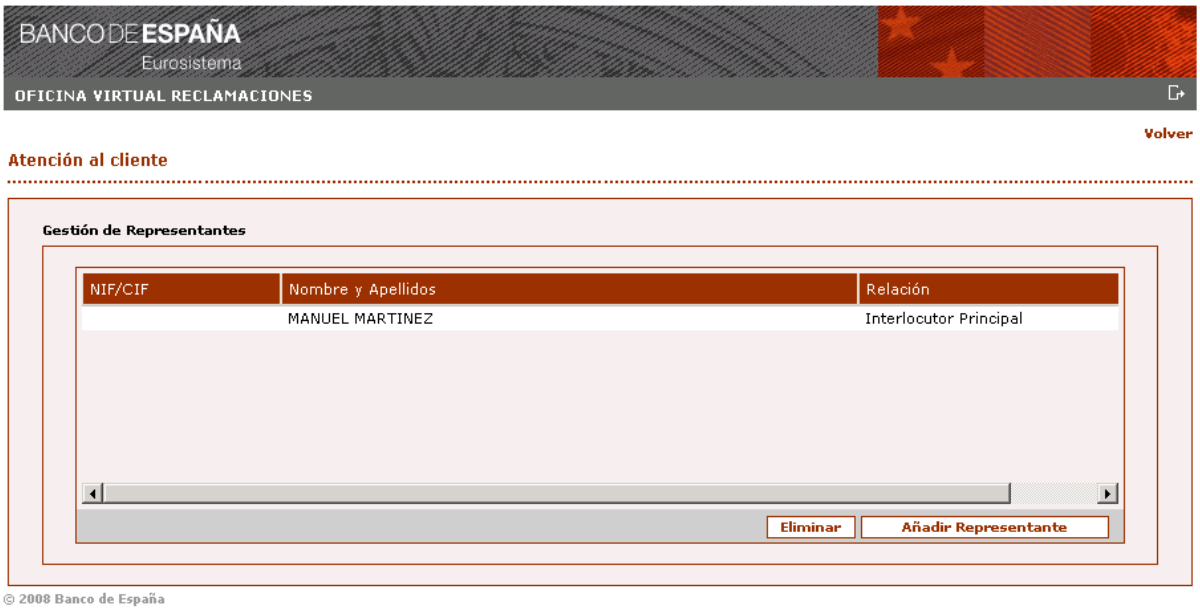
Una vez seleccionada la dirección deseada debe pulsar el botón Aceptar.

- Si el cambio de Mecanismo de Notificación se ha realizado correctamente aparecerá la pantalla:

Pulsar Aceptar para regresar a la pantalla inicial de gestión de expedientes

2.3.4 Gestión de los Representantes del Expediente

Una vez seleccionado un expediente y tras pulsar el botón Representante, se accederá a la siguiente pantalla:



Las operaciones que se podrán realizar desde este apartado serán:

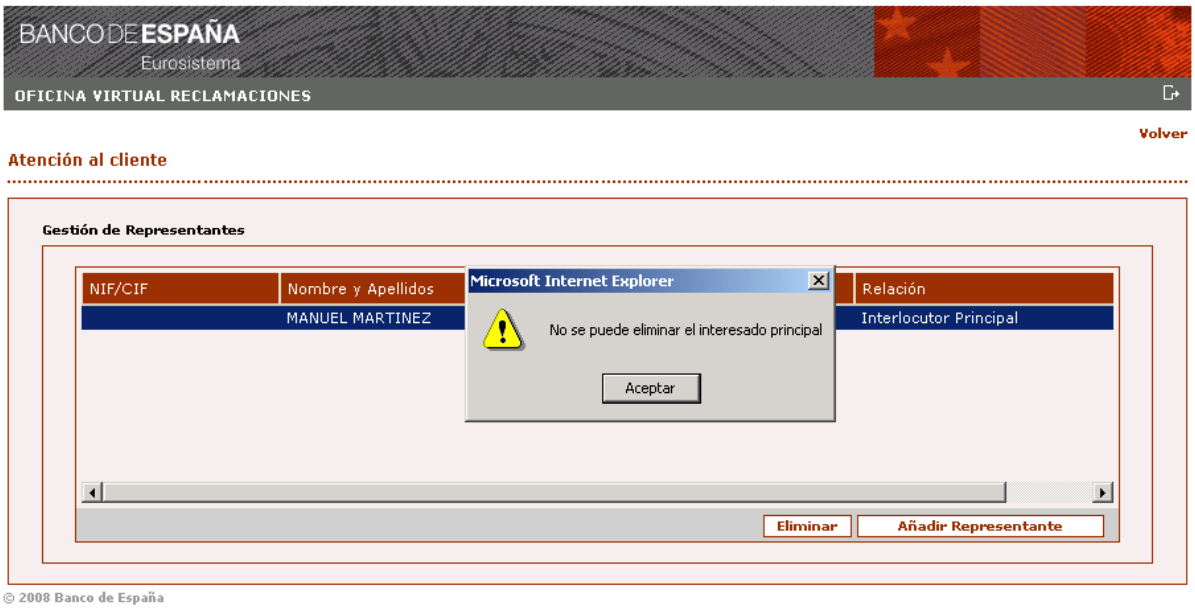
- Eliminar un Interesado que no sea el Interlocutor Principal.
- Añadir un Representante al expediente.

2.3.4.1 Eliminar un Interesado

Para eliminar un interesado debe seleccionarlo de la lista que aparece en la pantalla y pulsar el botón Eliminar.

Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en la eliminación de un interesado, y que usted deberá corregir para que se acepte en el sistema, se detallan a continuación:

- Si ha seleccionado al Interlocutor Principal aparecerá el mensaje:

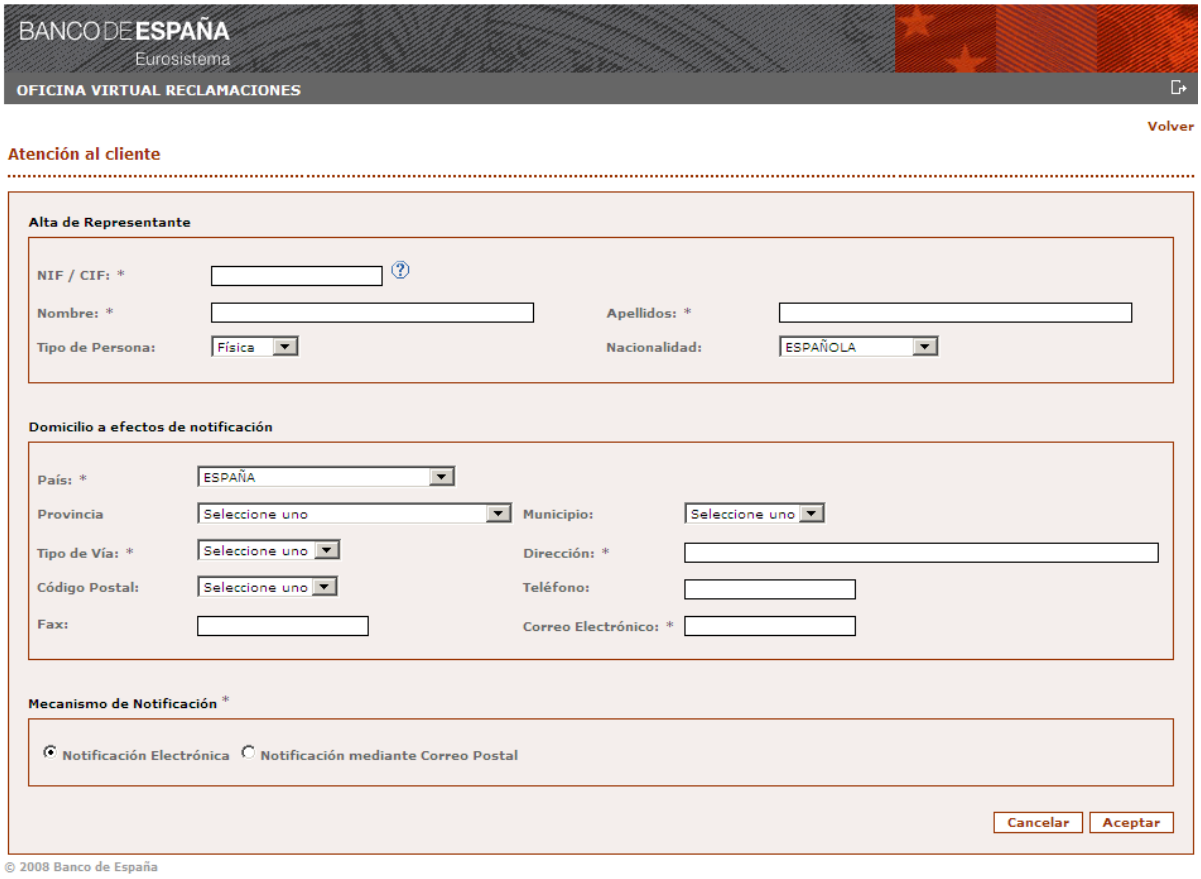


Usted deberá seleccionar un interesado que no sea Interlocutor Principal puesto que no es posible eliminarlo y volver a pulsar el botón Eliminar.

- Si la operación se ha realizado correctamente al pulsar el botón Eliminar, dicho interesado desaparecerá del listado, desligándole a partir de ese momento del expediente.

2.3.4.2 Añadir Nuevo Representante

Para añadir un Representante al expediente debe pulsar el botón Añadir Representante, de este modo se accederá a la pantalla:



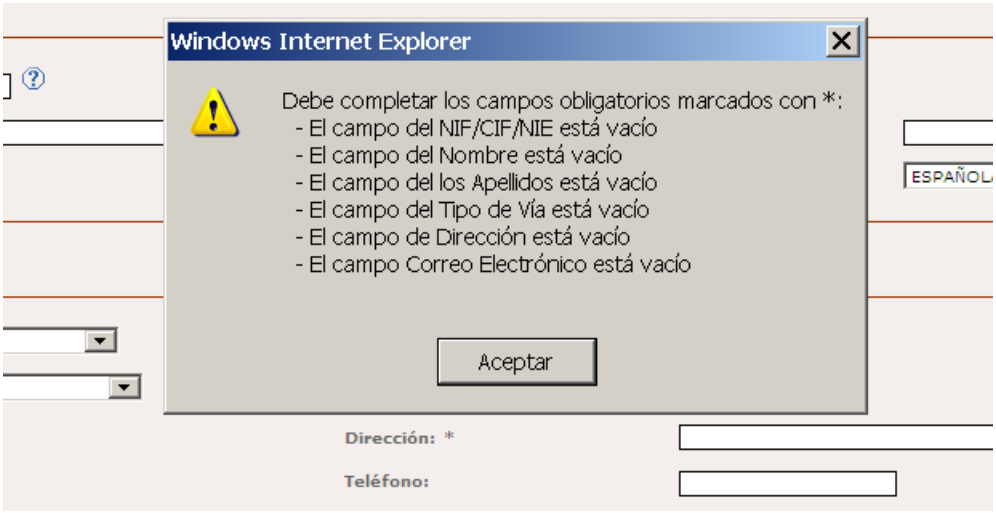
Deberá completar el formulario con los campos obligatorios indicados con *, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los campos Código postal, Teléfono y Fax son opcionales.
- Los campos Provincia y Municipio serán obligatorios siempre que el País seleccionado sea España.
- Deberá seleccionar un Mecanismo de Notificación asociado al nuevo Representante.

Tras rellenar el formulario se debe pulsar el botón Aceptar.

Los posibles mensajes y/o errores que se pueden producir en la creación del Nuevo representante, y que usted deberá corregir para que se acepte en el sistema, se detallan a continuación:

- Si alguno de los campos obligatorios no se ha rellenado aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:


Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo del NIF/CIF/NIE está vacío
- El campo del Nombre está vacío
- El campo del los Apellidos está vacío
- El campo del Tipo de Vía está vacío
- El campo de Dirección está vacío
- El campo Correo Electrónico está vacío
Aceptar
Dirección: *
Teléfono:

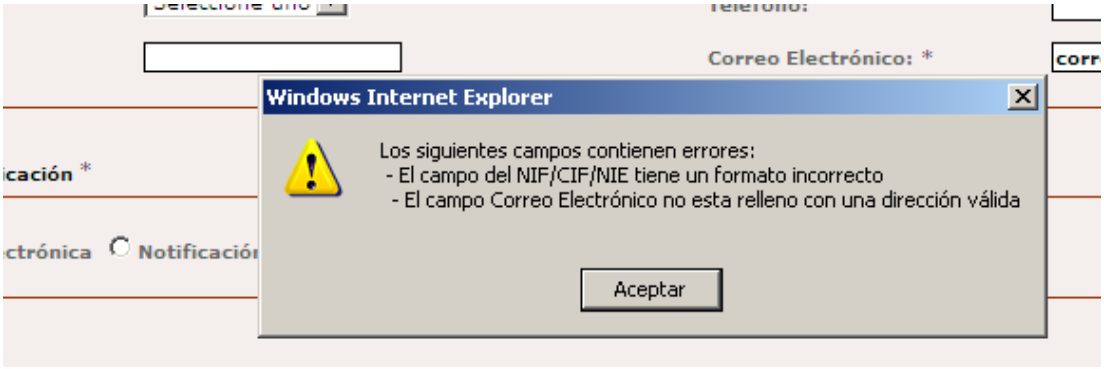
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si ha seleccionado como país España y no ha completado los campos Provincia ni Municipio aparecerá un mensaje en el que se indicará los campos que faltan:

Windows Internet Explorer
Debe completar los campos obligatorios marcados con *:
- El campo de la Provincia está vacío
- El campo del Municipio está vacío
Aceptar

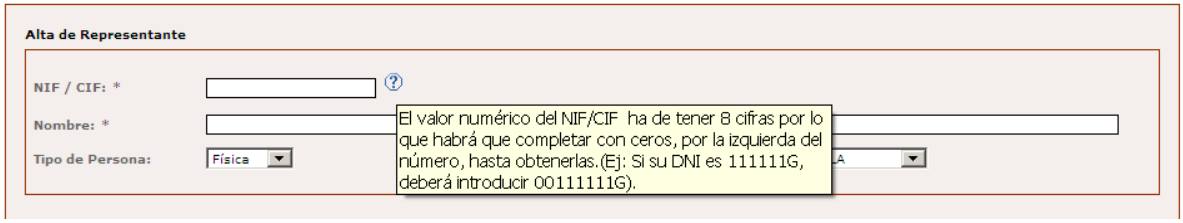
Usted deberá completar los campos indicados y volver a pulsar el botón Aceptar del formulario.

- Si alguno de los campos obligatorios se han introducido en un formato incorrecto, aparecerá un mensaje en el que se indica los campos que contienen errores:


Correo Electrónico: *
Windows Internet Explorer
Los siguientes campos contienen errores:
- El campo del NIF/CIF/NIE tiene un formato incorrecto
- El campo Correo Electrónico no esta relleno con una dirección válida
Aceptar

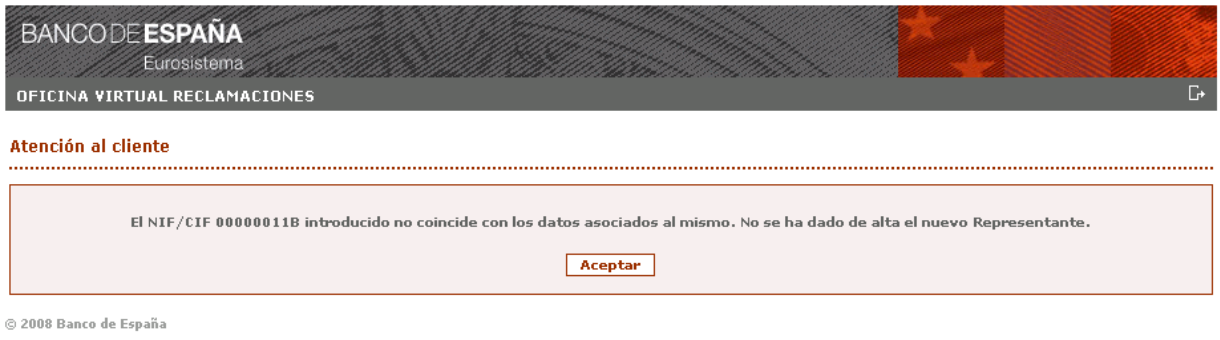
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Situando el ratón sobre el icono de ayuda que parece junto al campo DNI de los formularios, se indica el formato correcto que ha de tener:


Alta de Representante
NIF / CIF: *
Nombre: *
Tipo de Persona:
Física
El valor numérico del NIF/CIF ha de tener 8 cifras por lo que habrá que completar con ceros, por la izquierda del número, hasta obtenerlas.(Ej: Si su DNI es 111111G, deberá introducir 00111111G).

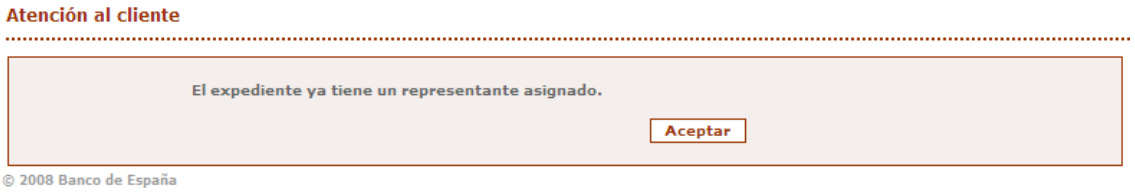
(Ver apartado Formato de NIF/CIF)

- Si los datos introducidos por el usuario no coinciden con los relacionados al NIF/CIF que el sistema tiene en su base de datos, aparecerá la pantalla:


BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema
OFICINA VIRTUAL RECLAMACIONES
Atención al cliente
El NIF/CIF 00000011B introducido no coincide con los datos asociados al mismo. No se ha dado de alta el nuevo Representante.
Aceptar
© 2008 Banco de España

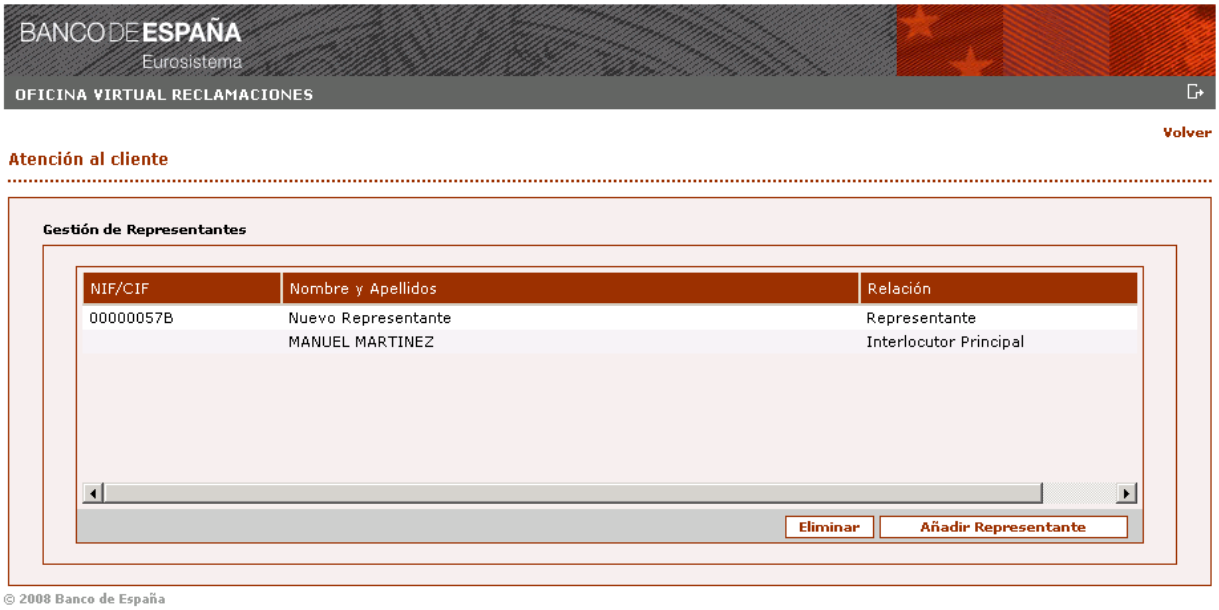
Usted deberá corregir los errores y volver a pulsar el botón Aceptar.

- Si el expediente ya tiene un representante, aparecerá la pantalla:



Usted deberá pulsar el botón Aceptar.

- Si el interesado se ha añadido correctamente aparecerá en el listado de interesados:



3 Avisos

Este apartado esta reservado para explicar algunos aspectos importantes para el correcto funcionamiento de la Web.

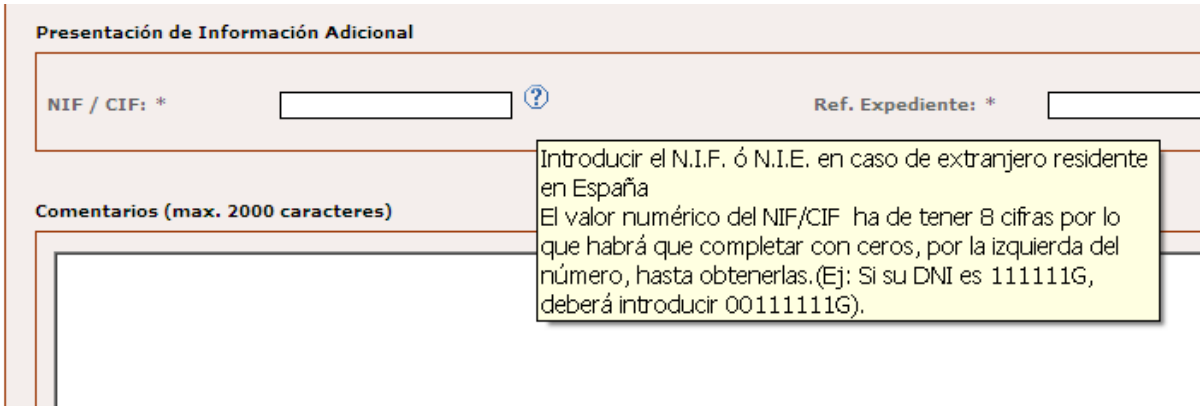
3.1 Formato de NIF/CIF

El NIF/CIF del usuario siempre ha de tener 8 cifras.
Por lo que, los usuarios cuyo NIF/CIF contenga menos de estas ocho cifras han de introducirlo completando el número con ceros por la parte izquierda de dicho número.

Ejemplo:

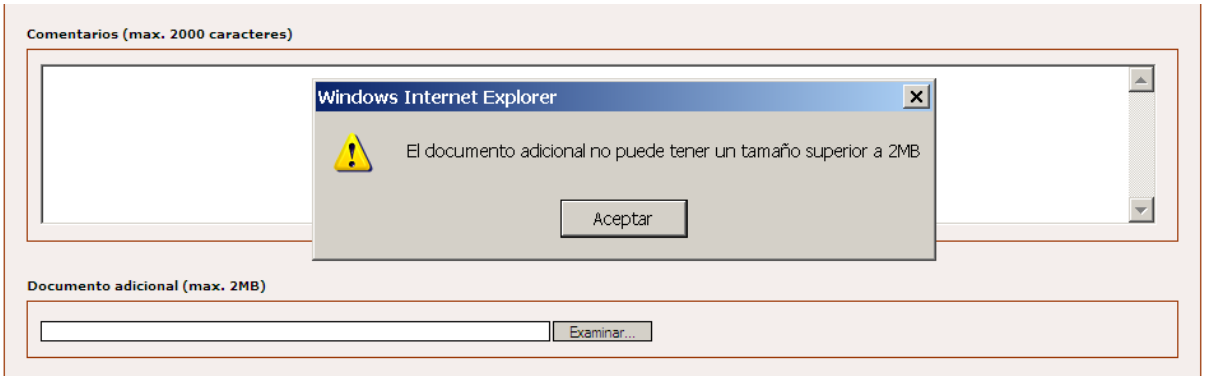
Si su NIF/CIF es: 111111M
Deberá introducir en el sistema: 00111111M

En todas las pantallas en las que se debe introducir el NIF/CIF aparece un icono de ayuda, junto al campo NIF/CIF de los formularios, de tal forma que situando el ratón sobre dicho icono, se indica el formato correcto que ha de tener:


Presentación de Información Adicional
NIF / CIF: *
Ref. Expediente: *
Introducir el N.I.F. ó N.I.E. en caso de extranjero residente en España
El valor numérico del NIF/CIF ha de tener 8 cifras por lo que habrá que completar con ceros, por la izquierda del número, hasta obtenerlas.(Ej: Si su DNI es 111111G, deberá introducir 00111111G).
Comentarios (max. 2000 caracteres)

3.2 Tamaño y extensión del documento Adjunto

Existe un tamaño máximo que la aplicación admite para adjuntar un archivo (2 Mb), tanto desde la parte Web Pública como desde la Privada. Si se intenta adjuntar un archivo con tamaño mayor al permitido aparecerá el mensaje:


Comentarios (max. 2000 caracteres)
Windows Internet Explorer
El documento adicional no puede tener un tamaño superior a 2MB
Aceptar
Documento adicional (max. 2MB)
Examinar...

Además no se pueden adjuntar ficheros con cualquier tipo de extensión. En caso de intentar adjuntar una extensión no válida aparecerá el mensaje:

3.3 Tipo de Envío de los Avisos

Cuando realizamos Consultas o Reclamaciones, todas las cuestiones acerca de estas se han de notificar al Interesado o Representante pertinente.
Dichos avisos se podrán realizar de dos modos distintos dependiendo de la Zona de la Oficina Virtual desde la que se hayan realizado las Consultas o Reclamaciones, y en el caso que proceda, dependiendo de la elección del tipo de notificación que haya elegido el Interesado o Representante.
Existen, como acabamos de mencionar dos tipos de notificación: Electrónica y Postal, que se detallarán a continuación.

3.3.1 Envío Electrónico

Que se realice una Notificación Electrónica significa que la información pertinente a su Consulta y/o Reclamación le será enviada vía e-mail, a la dirección de correo electrónico que haya facilitado en la realización de dicha Consulta y/o Reclamación.
Se podrán notificar mediante corro electrónico:

- Las Consultas realizadas desde la Zona Pública de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones siempre serán respondidas electrónicamente a la dirección de e-mail que se facilitó al realizarla. Por tanto la información asociada a su expediente de Consulta así como la resolución de la misma, le llegará mediante envío electrónico.
- Las Consultas realizadas desde la Zona Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones en las que se haya elegido notificación electrónica, serán respondidas electrónicamente a la dirección de e-mail que se facilitó al realizarla. Por tanto la información asociada a su expediente de Consulta así como la resolución de la misma, le llegará mediante envío electrónico.
- Para las Reclamaciones realizadas desde la parte Privada de la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones, en las que se haya elegido la notificación electrónica, se recibirá un e-mail a la dirección de correo electrónico que se eligió al realizar la Reclamación, en el que se informará que entrando a su parte Privada de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones, podrá consultar la información asociada a su expediente de Reclamación.

3.3.2 Envío Postal

Que se realice una Notificación Postal significa que la información pertinente a su Reclamación le será enviada vía correo ordinario, a la dirección postal que haya facilitado en la realización de dicha Reclamación y/o Consulta.

Se podrán notificar mediante correo Postal:

- Las Consultas realizadas desde la parte Privada en las que se haya elegido notificación postal, que serán respondidas mediante correo ordinario a la dirección Postal que se facilitó al realizarla, por tanto la información asociada a su expediente de Consulta le llegará mediante envío Postal.
- Las Reclamaciones realizadas desde la parte Privada de la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones en las que se haya elegido la notificación postal, por tanto la información asociada a su expediente de Reclamación le llegará mediante correo ordinario a la dirección Postal que se facilitó al realizar la Reclamación.

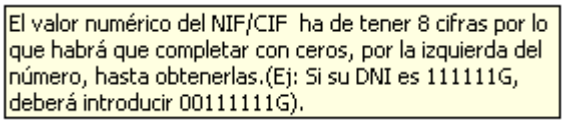
3.4 Firefox

La utilización de Firefox para navegar por la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones, es totalmente posible y válida.
Hay unas cuestiones a tener en cuenta si usted utiliza Firefox, que difieren de la utilización de otro navegador como es Internet Explorer.

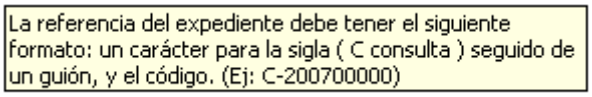
3.4.1 Ayuda DNI/NIF

Debido a un "bug" de Firefox, los elementos de ayuda que aparecen en la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones (ayuda para el formato del NIF/CIF y ayuda para el expediente de Consultas) al situar el ratón sobre el símbolo , no se podrá leer completa, sino que se cortará mostrando unos puntos suspensivos.

El texto completo de la Ayuda para el NIF/CIF es:


El valor numérico del NIF/CIF ha de tener 8 cifras por lo que habrá que completar con ceros, por la izquierda del número, hasta obtenerlas.(Ej: Si su DNI es 111111G, deberá introducir 00111111G).

Y el de la Ayuda en el expediente de Consulta es:


La referencia del expediente debe tener el siguiente formato: un carácter para la sigla (C consulta) seguido de un guión, y el código. (Ej: C-200700000)

Existen soluciones a éste inconveniente, que si el usuario desea subsanar, puede hacer visitando la dirección:

https://bugzilla.mozilla.org/show_bug.cgi?id=218223

También existen addOns para solucionarlo sin tener que cambiar de versión de Firefox:

https://addons.mozilla.org/es-ES/firefox/addon/1715

Aunque Firefox 3.0alpha4 y SeaMonkey 1.1beta, ya tienen resuelto este problema.

3.4.2 Elementos "Pop Up" Bloqueados

Asegúrese de que el bloqueador de elementos emergentes de Firefox se encuentra desactivado.
De no ser así podría ocurrir que algunos de los mensajes que la Oficina virtual del Servicio de Reclamaciones lanza no se visualizasen.

4 Contacto

Para cualquier duda o problema que pueda surgir sobre la utilización de la Oficina Virtual de Reclamaciones, tiene a su disposición el teléfono de contacto: 901 545 400
De lunes a viernes, de 8.30 a 17.00 h (excepto festivos en Madrid capital).